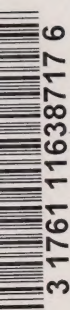


CA1  
NR5  
-B26

1996/97 -  
1998/99



3 1761 11638717 6

**Canada Customs & Revenue Agency**

**Benefit Programs Report**



Revenue  
Canada

Revenu  
Canada

Canada

Government  
Publication

CA1  
NR5  
-B26

# Benefit Programs Report

[1996-97]





Green  
Yellow

Think recycling!




Printed in Canada

---

## Table of contents

---

	Page
<b>Minister's Message .....</b>	<b>5</b>
<b>Benefit programs that Revenue Canada administers .....</b>	<b>6</b>
Goods and services tax (GST) credit.....	6
Child Tax Benefit (CTB).....	7
Children's Special Allowances (CSA) .....	8
Federal and provincial partnerships .....	8
<b>The 1996-97 benefit year .....</b>	<b>10</b>
Payments .....	10
Client communication .....	11
Client consultation .....	12
<b>Results of goals for 1996-97 .....</b>	<b>13</b>
Compliance and controls.....	13
Program monitoring .....	14
Performance standards and measurement.....	15
<b>Objectives for the 1997-98 benefit year .....</b>	<b>16</b>



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116387176>



---

## Minister's Message

---

It is with pleasure that I present Revenue Canada's 1996-97 Benefit Programs Report. It provides an overview of the benefit programs we administer, outlines our accomplishments, describes initiatives underway, and states our goals for next year.

At Revenue Canada, we play an important role in the Government of Canada's commitment to human and social issues by administering several key benefit programs. Since 1990, we have issued more than \$38 billion in benefits that are essential to the economic well-being of millions of low- and moderate-income Canadians, including the parents of more than 5.7 million children.

Our two largest and best-known benefit programs are the Child Tax Benefit (CTB) and the goods and services tax (GST) credit. During 1996-97, we issued almost 69 million CTB and GST credit payments. In addition, we began working with Human Resources Development Canada to deliver the Employment Insurance Family Supplement. We also began administering the BC Family Bonus for the government of British Columbia.

Through the National Child Benefit (NCB) initiative, we are working closely with the provinces and other federal departments to help reduce child poverty across Canada. Slated to start in 1998, the NCB initiative will begin to consolidate income assistance for children into one national program to meet the needs of low-income families.

We are proud of our effective and efficient administration of benefit programs and our growing expertise in this area. Throughout 1997-98 and into the future, we look forward to continuing to serve Canadians and work with other departments and levels of government to deliver income support programs.

The Honourable Herb Dhaliwal, P.C., M.P.

## Benefit programs that Revenue Canada administers

### Paid in advance—so people have it before they pay GST

### Goods and services tax (GST) credit

We pay the GST credit quarterly to people with low or moderate incomes to help offset some or all of the GST they pay. We pay the credit in advance, so people receive it before they pay the tax.

During 1996-97, 8.7 million people received over \$2.7 billion in GST credits. This is slightly lower than the year before when 8.8 million people received a total of \$2.8 billion.

We calculate the GST credit using family income based on the previous year's income tax returns. The amount people are entitled to receive is also affected by the number of dependent children and their marital status.

Table 1 GST credits (for the 1996-97 program)				
	Income under \$25,000		Income of \$25,000 or more	
	Number of recipients	Average benefit*	Number of recipients	Average benefit*
Seniors (age 65 or older)	1,439,640	\$314	297,490	\$217
<b>Under age 65</b>				
Not married—no children	3,811,100	\$254	523,510	\$183
Not married—1 child	392,370	\$474	80,020	\$302
Not married—2 children	214,740	\$587	49,100	\$366
Not married—3 or more children	95,370	\$728	16,080	\$478
Married—no children	502,060	\$398	268,950	\$217
Married—1 child	204,560	\$503	139,640	\$267
Married—2 children	204,860	\$608	191,340	\$314
Married—3 or more children	130,880	\$762	119,700	\$404
<b>Totals</b>	<b>6,995,580</b>	<b>\$332</b>	<b>1,685,830</b>	<b>\$246</b>

\* Total of four quarterly payments made in July and October 1996, and January and April 1997.

Parents claim a GST credit for their dependent children who are under 19 years old. Over 300,000 individuals who turned 19 in 1995 filed a tax return to claim the GST credit.



## Child Tax Benefit (CTB)

The federal government introduced the CTB in 1993, and pays it monthly to the eligible parent (usually the mother) of a dependent child. We calculate payments using family income based on the previous year's income tax returns. The amount received is also affected by the number and age of the children.

**Revenue Canada has the information and the infrastructure to deliver income-tested benefits**

We have the information and infrastructure needed to calculate and issue large volumes of income-based payments. Between January 1993 and June 1997, Revenue Canada issued over 154 million CTB payments, totaling over \$22 billion. The number of recipients and dollars paid has been constant from year to year. During 1996-97, 3.3 million clients received a total of \$5.1 billion. This is virtually unchanged from the previous year.

**1996-97 CTB payments by family income level**

Table 2 Child Tax Benefit (for the 1996-97 Program)				
Family income	Average number of families*	Average number of children per family	Benefits paid (thousands of \$)	Average benefits per child
Under \$25,921	1,328,070	1.8	\$2,882,754	\$1,229
\$25,921 - \$40,000	678,736	1.8	\$1,173,581	\$949
\$40,000 - \$50,000	445,853	1.8	\$556,174	\$678
\$50,000 - \$60,000	390,312	1.8	\$326,877	\$453
\$60,000 - \$70,000	177,770	2.1	\$127,519	\$344
Over \$70,000	62,229	3 or more	\$62,390	\$322
<b>Totals</b>	<b>3,082,970*</b>	<b>1.84</b>	<b>\$5,129,295</b>	<b>\$902</b>

\* Because some families start or stop getting benefits during the year, this is less than the total families who received benefits.

**More money for Canadians with the lowest incomes**

One objective of the CTB program is to direct more of the payments to lower and moderate income families.

For each child, CTB recipients with incomes of less than \$25,921 receive benefits that are three times larger than the average for families with incomes of \$50,000 or more.



---

## Children's Special Allowances (CSA)

---

During 1996-97, the CSA program supported 265 institutions and agencies which cared for an average of 39,500 children each month. The program pays an allowance of \$85 a month for each child. A total of \$43 million in CSA was paid during 1996-97.

---

## Federal and provincial partnerships

---

We support several provincial and federal benefit programs. We are working with other federal departments and other levels of government to end duplication and provide the maximum in client service.

### Régie des rentes du Québec

We provide information from CTB eligibility files to the Québec government for la Régie des rentes du Québec. This provincial program provides a family assistance allowance to qualified families.

### Employment Insurance Family Supplement

In January 1997, Human Resources Development Canada (HRDC) began paying the Employment Insurance Family Supplement to low-income Canadians who receive CTB and claim Employment Insurance. We support HRDC by providing the necessary CTB information.

### BC Family Bonus

In July 1996, the British Columbia government introduced the BC Family Bonus. With this benefit, British Columbia became the first province to implement a program that replaced the existing welfare-based system of child benefits with a broader child benefit plan.

### Paid for by the Province of British Columbia

We administer the BC Family Bonus using our child and income information. The province of British Columbia pays all costs of this program. In the first 12 months of the program between July 1996 and June 1997, almost 2.5 million BC Family Bonus payments were made, totaling over \$390 million.

The Province has stated that this program is successfully reducing the child poverty gap and cutting welfare caseloads. This led British Columbia to regard the BC Family Bonus as one of the most significant structural reforms to welfare in Canada in decades.

## **Other provincial programs**

With the successful launch of the BC Family Bonus program, more provinces have designed benefit and tax credit programs for us to administer based on the CTB and the GST credit. These include:

- Alberta Family Employment Tax Credit (first payment in July 1997),
- New Brunswick Child Tax Benefit (first payment in October 1997), and
- Newfoundland Harmonized Sales Tax Credit (first payment targeted for December 1997).

## **National Child Benefit program**

In June 1996, federal, and provincial/territorial governments made tackling child poverty a collective priority. Both levels of government agreed to pursue a new national initiative—the National Child Benefit (NCB)—and are working together to find the best approach. The three main objectives of NCB are to:

- reduce child poverty;
- improve incentives to work; and
- reduce administrative overlap and duplication.

## **Enriched federal benefits will allow provinces to reinvest social assistance resources into children's programs**

As an initial contribution to the NCB, the February 1997 federal budget proposed that a Canada Child Tax Benefit (CCTB) be delivered for July 1998. The CCTB would be a \$6 billion federal program incorporating the existing CTB plus enhanced federal funding. The enriched federal benefits will allow provinces and territories to reinvest some of their social assistance resources into other programs improving children's services and income assistance.

We will deliver CCTB payments, will work with the provinces and territories to exchange relevant CCTB information, and may be called upon to assist with or administer provincial or territorial reinvestment programs.



## The 1996-97 benefit year

Our main goal for the GST credit and CTB programs is to deliver the right amount of benefits to recipients, on time. During the benefit year from July 1996 to June 1997, we achieved on-time delivery of almost 69 million payments to our 10 million benefit program clients, totaling almost \$8 billion.

### Benefit recipients need to know when they will get their payments

### Payments

Benefit payments that we issue are important to the economic well-being of many Canadians. They need to know that they can count on receiving accurate payments at regular times. During 1996-97, we issued benefit payments for direct deposit to accounts of recipients no later than the:

- 20th of each month, for CTB payments; and
- second Friday of July, October, January, or April, for the GST credit.

An increasing number of benefit recipients are choosing direct deposit because of its speed, reliability, and convenience. The percentage of clients using direct deposit continued to grow during 1996-97.

Percentage of recipients using direct deposit

Month and year	CTB	GST credit
July 1994	32%	5%
July 1995	37%	10%
July 1996	52%	23%
July 1997	60%	32%

### Direct deposit of benefit payments saves the federal government \$7 million a year

Direct deposit has two other distinct advantages. First, by reducing printing, postage, and banking costs, it saves about \$7 million a year. Second, direct deposit reduces the number of calls to our phone lines.

## **We need complete and accurate income information**

Benefit clients often ask when will they receive their next payment. With direct deposit, they know when their payment will arrive. As a result, fewer people call for this information, and other callers can get through during peak times.

In order to pay each eligible recipient on time, we need complete and accurate income information. Therefore, recipients have to file a tax return each year. For the CTB, the recipient's spouse also has to file. We then determine how much each recipient should receive and issue regular payments, either by cheque or direct deposit.

In addition to calculating benefits and issuing payments, we process hundreds of thousands of CTB applications, respond to written enquiries, and answer millions of phone calls. The following chart shows approximate volumes for some key activities:

Activity (including BC Family Bonus)	1996-97 Volumes
Payments issued	71 million
Notices to advise clients of the amount of benefits or changes	11.5 million
Telephone enquiries answered	3.0 million
CTB applications processed	590,000
Written enquiries answered	385,000

## **Client communication**

Because of the large number of Canadians who rely on the regular payment of benefits, we continued in 1996-97 to make communicating with our clients a priority.

We distribute CTB application kits to hospitals so they can provide these to new mothers. Consultation with our clients indicates that most people find this the most convenient and logical way for them to get this material.

Tax services offices also provide applications and can help clients fill out the forms. They also provide publications and information on both the CTB and the GST credit.

Our income tax return package includes information on the GST credit, and we have added information about the CTB to the 1997 package. Potential CTB clients are advised that they will receive benefits only if they apply for benefits for their child. CTB clients are also reminded that they have to advise us of changes that may affect their entitlement to CTB.

## **Hospitals give out CTB applications after the birth of a baby**



---

## Client consultation

---

During the 1996-97 year, we consulted with clients about both the CTB application process and the CTB notices. We held focus groups in locations across Canada. This work gave us information about the products and services we offer to our clients.

### **We consulted with clients who had recently applied for CTB benefits**

Through focus groups, we consulted with clients who had recently applied for CTB benefits. We learned about their expectations, attitudes, and level of satisfaction regarding application processing times and the payment process. We also assessed public reaction to elements of a proposed service standard for the CTB application process.

In consulting about existing CTB notices, we looked at client awareness levels and information needs. We also assessed reaction to alternative notice formats, and got suggestions from clients for improvements.

### **Consultation with our clients is critical**

Consulting with our clients is a critical tool in evaluating and improving our program delivery. It allows us to identify client needs and to make the changes and improvements clients want to see. We will continue to make use of this valuable tool in evaluating new initiatives.

---

## Results of goals for 1996-97

---

When we released the first benefit programs report in September 1996, we established several goals for 1996-97, in the areas of compliance, controls, and program monitoring. Here are some of the key achievements.

---

### Compliance and controls

---

#### **Canadians are honest and accurate in claiming benefits**

We compared client information (e.g., data on births and deaths) in our data base with that from third parties, such as the provinces. We examined several significant samples during 1996-97, to verify the overall accuracy of our payments. The results confirm that Canadians are honest and accurate in claiming the benefits we administer.

#### **Verification of CTB-enrolled children**

In a series of Canada-wide samples, CTB-enrolled children were verified against provincial birth records or other suitable documents. Although a very few cases are under review, we have satisfactory documentation for 99.75% of the children investigated.

#### **There are few, if any, fictitious or duplicate enrollments**

In a separate review we matched provincial birth records to our child data to detect any cases where the same child was enrolled by two or more caregivers. In no case did two or more individuals receive benefits for the same child, for the same period.

These reviews proved there are few, if any, fictitious or duplicate enrollments of children in the CTB program. We will continue to do periodic samplings to ensure that we promptly detect and correct any problems that may develop in this area.

#### **Verifying children claimed for GST credit**

Using more samples, we verified that the number of children claimed for the GST credit was consistent with the number of CTB-enrolled children for the same household. For example, we reviewed 658 randomly selected GST credit claims involving children. Our review showed that only three households made an excessive GST credit claim for their children.

#### **Verification that child deaths are reported to stop CTB payments**

Samples showed CTB benefits are sometimes paid for an extended period of time after the death of a child. Although we estimate that fewer than 700 families continued to receive benefits for a child who died in 1996-97, we are taking steps to correct this problem for future years.



Birth and death records fall under provincial jurisdiction. Negotiations are under way with all the provinces and territories to get the information we need to effectively administer our programs. We will ensure the information is used according to the laws of each province and that the privacy of Canadians is respected.

---

## Program monitoring

---

We reviewed information from Statistics Canada and other external sources to establish a basis for analysis. As a result we have useful information about factors such as provincial birth rates and family status. However, comprehensive information from the 1996 census will not be available until late 1997.

A statistically valid sample of potential GST credit clients showed that almost 99% of entitled taxfilers claim the credit.

### Evaluating GST credit and CTB take-up

We received data from two provinces, which we used to evaluate the **take-up rate** for CTB. These samples were designed to:

- determine the percentage of all births that are enrolled in the CTB program (**take-up** and **enrollment** rates);
- quantify reasons children are not entitled, e.g., family income too high, parent(s) did not file tax returns;
- help construct profiles of family income, marital status, and other key factors which will help in monitoring the overall performance of the CTB, GST credit, and provincial child-based programs.

We found that about 95% of entitled Canadian-born children are enrolled in the CTB program within a year of being born.

Although the take-up samples provided much useful information, we need samples from other provinces to confirm that the results are valid nationally. We are negotiating with the provinces to get additional samples.

## **Some clients do not claim all of the benefits to which they are entitled**

The benefit programs we administer are economically important to Canadians with low or moderate incomes. Therefore, we are committed to developing controls and information programs that will help us detect and correct underpayments as well as overpayments. Through our samples, we found that some clients do not claim the benefits to which they are entitled. Concerns that we will address in the coming years are:

- 5% of individuals who had a baby in 1995 or 1996 did not apply for CTB benefits, even though they appeared to be entitled to the benefits;
- almost 10% of potential CTB clients had their benefits interrupted or did not receive benefits because they or their spouses did not file an income tax return on time;
- almost 6% of entitled individuals did not claim their children for the GST credit.

## **We have established a processing standard for CTB applications**

---

### **Performance standards and measurement**

---

Our key goal is to issue accurate benefit payments, on the scheduled date. To do so, we must quickly adjust benefits to reflect changes, such as the birth of a child for CTB. During 1996-97, we consulted with clients who had recently applied for CTB benefits. The results of this research are helping us develop a service standard to process CTB applications.

Our standard is to issue a payment to an entitled applicant by the end of the second month after we receive a completed application. For example, if a client applies for CTB in May, he or she can expect to receive the first CTB payment for that child on July 20. Clients who are not entitled to a payment or who filed an incomplete application would receive an explanation no later than that date.

Our objective is to meet this standard at least 98% of the time. Performance will be monitored throughout 1997-98, to measure our level of achievement against this goal.

We are developing service standards for responding to benefit enquiries, both written and by telephone. We expect to have them in place by the end of 1997.



---

## Objectives for the 1997-1998 benefit year

---

### Develop and implement processing systems

Each year, our processing systems issue accurate payments to millions of Canadians with low and moderate incomes. During 1996-97, we continued to build expertise in this area, as we created new processing systems for our provincial and other partners. Throughout 1997-98 and into the future, we look forward to helping other departments and levels of government deliver targeted income support programs.

### The right payments to the right people—on time

Our overall goal is to efficiently and effectively administer the federal and provincial benefit programs for which we are responsible—now and in the future. We will deliver in a cost effective manner economic help to clients in co-operation with other federal departments and our provincial partners. Simply, this means issuing the right payments to the right people, at the lowest cost.

### Performance measurement and monitoring

We will refine and implement standards, measurement criteria, and systems to evaluate and report on:

- the accuracy and efficiency with which we provide core services to clients, such as processing applications for benefits, processing changes, and issuing the correct amount of benefits at the scheduled time; and
- client awareness levels and take-up rates, awareness and satisfaction level with services provided, and clients' awareness of requirements and methods of reporting changes that affect their benefits.

### Responsible enforcement

In 1996-97, we began developing a framework for compliance that is tailored to benefit programs. We will now start projects and programs to target areas of concern and vulnerability.

We will design our verification programs to detect and correct cases in which individuals are not receiving the correct amount of benefits. Because these benefits are economically important to Canadians with low or moderate incomes, we are as committed to detecting and correcting underpayments as we are to finding those who are receiving too much.

En 1996-1997, nous avons commencé à élaborer un cadre de travail pour la mise en oeuvre de programmes d'observation expressément adaptés aux programmes de prestations. Nous allons maintenant réaliser des projets et des programmes ciblés portant sur les secteurs qui peuvent poser des difficultés ou comporter des faiblesses.

Nous concevrons nos programmes de vérification de manière à déceler et à corriger les cas où des particuliers ne reçoivent pas le bon montant de prestations. Parce que ces prestations sont importantes, du point de vue économique, pour les Canadiens et Canadiennes à revenu faible ou modeste, nous sommes déterminés à déceler les cas où nos versements sont insuffisants, tout autant que ceux où ils sont trop élevés, et à prendre les mesures correctives requises.



Elaborer et mettre en  
oeuvre des systèmes de  
traitement

Envoyer des versements  
exacts aux bonnes  
personnes et à temps

Mesurer et contrôler notre  
rendement

- Chaque année, nos systèmes de traitement font des versements exacts à des millions de Canadiens et Canadiennes à revenu faible ou modeste. En 1996-1997, nous avons continué d'accroître nos compétences en ce domaine en créant de nouveaux systèmes de traitement pour nos partenaires provinciaux et autres. Au cours de 1997-1998 et des années à venir, nous comptons aider d'autres ministères et gouvernements à mettre en oeuvre des programmes ciblés de soutien du revenu.
- Notre objectif global est d'administrer avec efficacité et efficience les programmes fédéraux et provinciaux de prestations dont nous sommes responsables, maintenant et dans l'avenir. Nous apporterons avec efficacité une aide économique à nos clients, en collaboration avec d'autres ministères fédéraux et nos partenaires provinciaux. En termes simples, il s'agit d'envoyer le bon versement à la bonne personne, au coût le plus bas.
- Nous allons mettre au point et appliquer des normes, des critères de mesure et des systèmes pour évaluer les facteurs suivants et pour en rendre compte :
- L'exactitude et l'efficience des services de base que nous offrons aux clients, comme le traitement des demandes de prestations, la modification des renseignements pertinents et l'envoi de versements exacts aux moments prévus;
  - Le niveau d'information des clients quant à nos programmes, à nos services et à la façon de signaler les changements qui ont une incidence sur leurs prestations, ainsi que leur taux de participation à nos programmes et leur niveau de satisfaction à l'égard de nos services.

### Nous avons établi une norme de traitement des demandes de PFE

Notre but principal est d'envoyer des versements exacts de prestations aux dates prévues. Pour ce faire, nous devons ajuster rapidement les prestations pour tenir compte de changements tels que la naissance d'un enfant admissible à la PFE. Au cours de 1996-1997, nous avons consulté des clients qui avaient récemment fait une demande de PFE. Les résultats de ces recherches nous aident à établir une norme de service pour le traitement des demandes de PFE. Notre objectif est d'envoyer un versement à un client admissible au plus tard à la fin du deuxième mois suivant la réception d'une demande dûment remplie. Par exemple, si un client fait une demande de PFE en mai, il peut s'attendre à recevoir son premier chèque de PFE le 20 juillet. Les clients qui n'ont pas droit à la PFE ou qui produisent une demande incomplète devraient recevoir une explication au plus tard à la même date. Notre objectif est de respecter cette norme dans au moins 98 % des cas. Nous contrôlerons notre rendement tout au long de 1997-1998 pour mesurer nos réalisations par rapport à cet objectif.

Nous établissons actuellement des normes de service pour répondre aux demandes de renseignements qui nous sont adressées par écrit ou par téléphone au sujet des prestations. Nous devrions mettre ces normes en application d'ici la fin de 1997.



## Certains clients ne demandent pas toutes les prestations auxquelles ils ont droit

- quantifier les raisons qui font que des enfants ne sont pas admissibles (par exemple, le revenu familial est trop élevé ou les parents n'ont pas produit de déclaration);
  - contribuer à établir le profil du revenu familial, de l'état civil et d'autres facteurs importants qui aideront à contrôler le rendement global des programmes de la PFE et du crédit pour la TPS ainsi que des programmes provinciaux destinés aux enfants.
- Nous avons constaté qu'environ 95 % des enfants canadiens admissibles sont inscrits au programme de la PFE dans l'année suivant leur naissance.
- Même si les échantillons concernant la participation nous ont fourni beaucoup de renseignements utiles, nous devons les élargir pour qu'ils comprennent d'autres provinces, afin de confirmer la valeur des résultats à l'échelle nationale.
- Nous poursuivons nos efforts en ce sens auprès des provinces.
- Les programmes de prestations que nous administrons sont importants, du point de vue économique, pour les Canadiens et Canadiennes à revenu faible ou modeste. C'est pourquoi nous sommes déterminées à mettre au point des contrôles et des programmes d'information qui nous aideront à déceler et à rajuster les versements insuffisants ou trop élevés. Notre échantillonnage nous a fait voir que certains clients ne demandent pas toutes les prestations auxquelles ils ont droit. Voici quelques préoccupations auxquelles nous allons donner suite dans les années à venir :
- 5 % des particuliers qui ont eu un bébé en 1995 ou 1996 ont omis de demander la PFE, même si tout laissait croire qu'ils y avaient droit;
  - près de 10 % des clients éventuels du programme de la PFE ont cessé de recevoir des prestations ou n'en ont pas reçu parce que leur conjoint ou eux-mêmes n'ont pas produit à temps une déclaration de revenus;
  - près de 6 % des particuliers admissibles n'ont pas demandé le crédit pour la TPS à l'égard de leurs enfants.

L'examen d'autres échantillons a permis de constater que le nombre d'enfants inscrits dans les demandes de crédit pour la TPS correspondait au nombre d'enfants du même foyer inscrits au programme de la PFE. Par exemple, notre évaluation de 658 demandes de crédit pour la TPS choisies au hasard a révélé que seulement trois familles avaient fait une demande de crédit trop élevée pour leurs enfants.

L'examen d'échantillons a montré que la PFE continuait parfois d'être versée pendant une certaine période après le décès d'un enfant. Même si nous estimons que moins de 700 familles ont continué de recevoir la PFE pour un enfant décédé en 1996-1997, nous prenons actuellement des mesures pour régler ce problème afin qu'il ne se représente pas dans les années à venir.

Les registres de naissances et de décès relèvent des administrations provinciales et territoriales. Nous négocions en ce moment avec ces administrations en vue d'obtenir les renseignements dont nous avons besoin pour administrer efficacement nos programmes. Nous veillerons à utiliser ces renseignements de façon à respecter les lois de chaque province ou territoire et à protéger la vie privée des Canadiens.

## Surveillance des programmes

Nous avons fait une étude de données provenant de Statistique Canada et d'autres sources externes pour établir les bases d'une analyse. Nous avons ainsi obtenu des renseignements valables concernant des facteurs tels que les taux de natalité provinciaux et l'état civil des personnes. Toutefois, nous ne disposerons pas des données complètes du recensement de 1996 avant la fin de 1997.

L'examen d'un échantillon statistiquement valide de personnes qui pouvaient demander le crédit pour la TPS a révélé que près de 99 % des déclarants admissibles demandent le crédit.

Nous avons utilisé des données fournies par deux provinces pour évaluer le taux de participation au programme de la PFE. Ces échantillons ont été conçus aux fins suivantes :

- déterminer le pourcentage de tous les nouveaux qui sont inscrits au programme de la PFE (taux de participation ou d'inscription);

Vérification d'enfants inscrits dans les demandes de crédit pour la TPS

Vérification de l'interruption des versements de PFE à la suite du décès d'un enfant

Évaluation du taux de participation aux programmes du crédit pour la TPS et de la PFE



Lorsque nous avons publié le premier rapport sur les programmes de prestations en septembre 1996, nous avons fixé plusieurs objectifs pour 1996-1997 en ce qui concerne l'observation et les contrôles ainsi que la surveillance des programmes dont voici les principales réalisations.

### Observation et contrôles

**Les Canadiens et Canadiennes sont honnêtes et fournissent des renseignements exacts lorsqu'ils demandent des prestations**

**Vérification des données sur les enfants inscrits au programme de la PFE**

**Il n'y a pratiquement pas de demandes fausses ou faîtes en double**

En 1996-1997, nous avons comparé les renseignements sur les clients (par exemple, les données sur les naissances et les décès) que renferme notre base de données et ceux que détenient des tiers, comme les provinces. L'examen de plusieurs échantillons importants nous a permis de vérifier l'exactitude globale de nos versements. Les résultats confirment que les Canadiens et Canadiennes sont honnêtes et fournissent des renseignements exacts lorsqu'ils demandent des prestations dont nous assurons l'administration.

Dans le cadre d'un échantillonnage national, nous avons vérifié les données sur les enfants inscrits au programme de la PFE par rapport aux registres de naissances provinciaux ou à d'autres documents pertinents. Quelques rares cas sont toujours à l'étude, mais nous avons pu vérifier l'admissibilité de 99,75 % des enfants visés.

Dans un examen distinct, nous avons comparé les registres de naissances provinciaux et nos données sur les enfants pour voir s'il y avait des cas d'inscription en double. Nous n'avons trouvé aucun cas où deux ou plusieurs personnes ont touché des prestations pour le même enfant pendant la même période.

Ces vérifications montrent qu'il n'y a pratiquement pas d'inscriptions fausses ou faîtes en double au programme de la PFE. Nous allons continuer de vérifier périodiquement des échantillons pour déceler et corriger rapidement tout problème qui pourrait survenir dans ce secteur.

La consultation de nos clients est importante

Les consultations sur les avis concernant la PFE nous ont permis d'évaluer le niveau d'information des clients et leurs besoins en information. De plus, nous avons évalué la réaction à des modèles d'avis différents et nous avons reçu des suggestions d'améliorations de la part des clients. La consultation des clients est importante si nous voulons évaluer et améliorer l'exécution de nos programmes. Elle nous permet d'identifier les besoins des clients et d'apporter les changements et les améliorations qu'ils souhaitent. Nous allons continuer de recourir à ce précieux outil pour évaluer de nouvelles mesures.

Nous avons consulté des clients qui avaient récemment fait une demande de PFE

Au cours de l'année 1996-1997, nous avons consulté nos clients à propos du processus de demande de la PFE et des avis concernant la PFE. Nous avons réuni des groupes de discussion partout au Canada pour obtenir des renseignements sur les produits et les services que nous offrons à nos clients. Par l'entremise de groupes de discussion, nous avons consulté des clients qui avaient récemment fait une demande de PFE. Nous avons appris bien des choses à propos de leurs attentes, de leur attitude et de leur niveau de satisfaction quant au délai de traitement des demandes et au processus de versement. Nous avons également pu évaluer la réaction du public à certains éléments d'un projet de norme de service applicable au processus de demande de la PFE.

Consultation de la clientèle

Les bureaux des services fiscaux offrent aussi les formulaires et peuvent aider les clients à les remplir. Ils distribuent également des publications et des informations sur la PFE et le crédit pour la TPS. Les troupes de déclaration de revenus renferment des renseignements sur le crédit pour la TPS, et nous avons ajouté de l'information sur la PFE dans les troupes de 1997. Les bénéficiaires potentiels de la PFE sont prévenus qu'ils recevront des prestations seulement s'ils présentent une demande pour leur enfant. On rappelle aussi aux bénéficiaires qu'ils doivent aviser Revenu Canada de tout changement qui pourrait modifier leur admissibilité à la PFE.

Nous avons besoin de renseignements exacts et complets sur les revenus

En effet, les bénéficiaires nous demandent souvent quand ils vont recevoir leur prochain versement. Avec le dépôt direct, ils savent quand leur versement arrivera. Par conséquent, ils appellent en moins grand nombre pour poser cette question, et d'autres personnes peuvent obtenir la communication pendant les heures d'affluence.

Pour pouvoir verser à temps le bon montant à chaque bénéficiaire admissible, nous avons besoin de renseignements exacts et complets sur ses revenus. C'est pourquoi tous les bénéficiaires doivent produire une déclaration de revenus chaque année. Dans le cas de la PFE, le conjoint du bénéficiaire doit aussi produire une déclaration. Nous pouvons alors déterminer combien chaque bénéficiaire doit recevoir et envoyer régulièrement des versements par chèque ou par dépôt direct.

En plus de calculer les prestations et d'envoyer les versements, nous traitons des centaines de milliers de demandes de PFE et de demandes de renseignements par écrit, et nous répondons à des millions d'appels téléphoniques. Le tableau suivant donne des chiffres approximatifs sur certaines de nos activités principales :

Activité (y compris pour les prestations familiales de la Colombie-Britannique) Volume en 1996-1997	
Versements envoyés	71 millions
Avis informant les clients du montant des prestations ou de changements	11,5 millions
Demandes de renseignements par téléphone traitées	3,0 millions
Demandes de PFE traitées	590 000
Demandes de renseignements par écrit traitées	385 000

## Communications avec la clientèle

En raison du nombre élevé de Canadiens et Canadiennes qui comptent sur le versement régulier de prestations, nous avons continué d'accorder la priorité aux communications avec nos clients en 1996-1997.

Nous distribuons des troussees de demande de PFE aux hôpitaux pour qu'ils les offrent aux nouvelles mamans. D'après les consultations que nous avons menées auprès de nos clients, la plupart des gens trouvent que c'est la façon la plus commode et la plus logique de diffuser cette information.

Les hôpitaux remettent un formulaire de demande de PFE à la naissance de chaque enfant



Notre objectif principal dans l'administration des programmes de la PFE et du crédit pour la TPS est de verser à temps les bons montants aux bénéficiaires. Au cours de l'année de prestations, soit de juillet 1996 à juin 1997, nous avons envoyé, à temps, près de 69 millions de versements à nos 10 millions de clients, pour un total de près de 8 milliards de dollars.

Versements

Les bénéficiaires ont besoin de savoir quand ils vont recevoir leur versement

- Les prestations que nous versons sont importantes pour le bien-être économique de nombreux Canadiens et Canadiennes. Ceux-ci ont besoin de savoir qu'ils recevront des versements exacts à intervalles réguliers. Au cours de 1996-1997, voici les échéances que nous avons respectées pour le dépôt direct des versements dans les comptes en banque des bénéficiaires :
- Le 20<sup>e</sup> jour de chaque mois pour la PFE;
  - Le deuxième vendredi de juillet, d'octobre, de janvier et d'avril pour le crédit pour la TPS.

Un nombre croissant de bénéficiaires choisissent le dépôt direct parce qu'il est rapide, fiable et commode. Le pourcentage de clients qui utilisent le dépôt direct a continué d'augmenter en 1996-1997.

Pourcentage de bénéficiaires utilisant le dépôt direct		
Mois et année	PFE	Crédit pour la TPS
juillet 1994	32 %	5 %
juillet 1995	37 %	10 %
juillet 1996	52 %	23 %
juillet 1997	60 %	32 %

Le dépôt direct des versements fait épargner 7 millions de dollars par année au gouvernement fédéral

Le dépôt direct présente deux autres avantages. D'abord, il nous permet d'épargner environ 7 millions de dollars par année en frais d'impression, de poste et de banque. Ensuite, il diminue le nombre d'appels sur nos lignes téléphoniques.

En juin 1996, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont fait de la lutte à la pauvreté chez les enfants une priorité commune. Ils ont convenu d'instituer un nouveau régime national de prestations pour enfants, et ils collaboreront afin de trouver la meilleure façon de procéder. Les trois principaux objectifs du nouveau régime sont les suivants :

- envoyer la pauvreté chez les enfants;
- accroître les mesures d'encouragement au travail;
- réduire le double emploi et les chevauchements d'ordre administratif.

À titre de première contribution à la mise sur pied de ce régime, le budget fédéral de février 1997 prévoyait le versement d'une prestation fiscale canadienne pour enfants à compter de juillet 1998. Ce programme fédéral de 6 milliards de dollars comprendrait les fonds actuellement consacrés à la PFB ainsi que d'autres fonds fournis par le gouvernement fédéral. Les prestations fédérales améliorées permettront aux provinces et aux territoires de réinvestir certaines des ressources qu'ils consacrent à l'aide sociale dans d'autres programmes destinés à améliorer les services aux enfants et le soutien du revenu.

Nous enverrons les versements de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCF) et nous collaborerons avec les provinces et les territoires afin d'échanger des renseignements applicables au PFCF. Nous pourrions aussi être appelés à soutenir ou à administrer des programmes provinciaux ou territoriaux de réinvestissement.

**Les prestations fédérales améliorées permettront aux provinces de réinvestir des ressources consacrées à l'aide sociale dans d'autres programmes destinés aux enfants**

**Prestations familiales de la Colombie-Britannique**

En juillet 1996, le gouvernement de la Colombie-Britannique a lancé son programme de prestations familiales. Cette province a ainsi été la première à mettre en oeuvre un programme qui remplace le régime existant de prestations pour enfants, axé sur l'aide sociale, par un régime plus global de prestations.

Nous administrons ce programme en utilisant nos données sur les enfants et les revenus. C'est la province de la Colombie-Britannique qui assume la totalité des coûts du programme. Pendant la première année du programme, entre juillet 1996 et juin 1997, nous avons effectué près de 2,5 millions de versements totalisant 390 millions de dollars.

Des représentants du gouvernement de la Colombie-Britannique ont déclaré que ce programme contribue effectivement à enrayer la pauvreté chez les enfants et à diminuer le nombre de cas relevant de l'assistance sociale. D'après eux, ce programme constitue l'une des plus importantes réformes structurelles du bien-être social au Canada depuis des décennies.

**Autres programmes provinciaux**

Compte tenu du succès du programme de la Colombie-Britannique, d'autres provinces ont mis au point des programmes de prestations et de crédits d'impôt que nous administrons selon le principe de la PFE et du crédit pour la TPS. Ces programmes comprennent :

- le crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta (premiers versements en juillet 1997);
- la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick (premiers versements en octobre 1997);
- le crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve (premiers versements ciblés pour décembre 1997).



Un des objectifs du programme de la PFE est de diriger la plus grande partie des versements vers les familles à revenu faible ou modeste.

Pour chaque enfant, les bénéficiaires du PFE qui ont un revenu de moins de 25 921 \$ reçoivent des prestations trois fois plus élevées que la moyenne des prestations que touchent les familles ayant un revenu de 50 000 \$ ou plus.

### Allocations spéciales pour enfants

Au cours de 1996-1997, le programme des allocations spéciales pour enfants est venu en aide à 265 établissements et organismes qui s'occupaient d'environ 39 500 enfants par mois. En vertu du programme, une allocation mensuelle de 85 \$ est versée pour chaque enfant. Des allocations spéciales pour enfants totalisant 43 millions de dollars ont été versées en 1996-1997.

### Partenariats fédéraux-provinciaux

Nous appuyons plusieurs programmes fédéraux et provinciaux de prestations. Nous collaborons avec d'autres ministères fédéraux et d'autres gouvernements pour éliminer le double emploi et offrir les meilleurs services qui soient aux clients.

### Régie des rentes du Québec

#### Supplément familial à l'assurance-emploi

En janvier 1997, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a commencé à verser le supplément familial à l'assurance-emploi aux Canadiens et Canadiennes à faible revenu qui reçoivent la PFE et qui touchent des prestations d'assurance-emploi. Nous aidons DRHC en lui fournissant les renseignements nécessaires sur la PFE.

Nous calculons le crédit pour la TPS en utilisant le revenu familial indiqué dans les déclarations de revenus de l'année précédente. Le nombre d'enfants à charge et l'état civil influencent également le montant auquel les personnes ont droit.

## Prestation fiscale pour enfants (PFE)

Le gouvernement fédéral a créé la PFE en 1993. Nous la versions chaque mois au parent admissible (habituellement la mère) d'un enfant à charge. Nous en calculons les versements en utilisant le revenu familial indiqué dans les déclarations de revenus de l'année précédente. Le nombre d'enfants à charge et leur âge influencent également le montant auquel les personnes ont droit.

Nous disposons de l'information et de l'infrastructure nécessaires pour calculer et envoyer une quantité imposante de versements calculés en fonction du revenu. Entre janvier 1993 et juin 1997, Revenu Canada a envoyé plus de 154 millions de versements de PFE totalisant plus de 22 milliards de dollars. Le nombre de bénéficiaires et les sommes versées se sont maintenus au même niveau d'une année à l'autre. En 1996-1997, 3,3 millions de clients ont reçu un total de 5,1 milliards de dollars. Ces chiffres sont pratiquement les mêmes que ceux de l'année précédente.

Revenu Canada dispose de l'information et de l'infrastructure nécessaires pour envoyer des prestations calculées en fonction du revenu

Versements de PFE en 1996-1997 selon le revenu familial

**Tableau 2** Prestation fiscale pour enfants (pour le programme de 1996-1997)

Revenu familial	Nombre moyen de familles*	Nombre moyen d'enfants par famille	Prestations versées (milliers de dollars)	Montant moyen des prestations par enfant
Moins de 25 921 \$	1 328 070	1,8	2 882 754 \$	1 229 \$
25 921 \$ - 40 000 \$	678 736	1,8	1 173 581 \$	949 \$
40 000 \$ - 50 000 \$	445 853	1,8	556 174 \$	678 \$
50 000 \$ - 60 000 \$	390 312	1,8	326 877 \$	453 \$
60 000 \$ - 70 000 \$	177 770	2,1	127 519 \$	344 \$
Plus de 70 000 \$	62 229	3 ou plus	62,390 \$	322 \$
<b>Totaux</b>	<b>3 082 970*</b>	<b>1,84</b>	<b>5 129 295 \$</b>	<b>902 \$</b>

\* Etant donné que certaines familles commencent à recevoir ou cessent de recevoir des prestations au cours de l'année, le total du tableau est inférieur au nombre total de familles qui ont reçu des prestations (3,3 millions).

Crédit pour la taxe sur  
les produits et services (TPS)

Versement par  
anticipation pour que les  
gens disposent de l'argent  
avant de payer la TPS

Nous versons le crédit pour la TPS à chaque trimestre aux personnes à revenu faible ou modeste, afin de compenser une partie ou la totalité de la TPS qu'elles paient. Nous versons le crédit à l'avance, de sorte que les gens le reçoivent avant de payer la taxe.

Au cours de 1996-1997, 8,7 millions de personnes ont reçu plus de 2,7 milliards de dollars dans le cadre de ce programme. Cela représente une somme légèrement moins élevée que le total de 2,8 milliards de dollars versé à 8,8 millions de personnes l'année précédente.

Tableau 1 Crédit pour la TPS (pour le programme de 1996-1997)

Revenu de moins de 25 000 \$				Revenu de 25 000 \$ et plus	
Nombre de bénéficiaires	Prestation moyenne*	Nombre de bénéficiaires	Prestation moyenne*	Personnes âgées (65 ans et plus)	
				Moins de 65 ans	
Non marié – sans enfant	3 811 100	254 \$	523 510	183 \$	
Non marié – 1 enfant	392 370	474 \$	80 020	302 \$	
Non marié – 2 enfants	214 740	587 \$	49 100	366 \$	
Non marié – 3 enfants ou plus	95 370	728 \$	16 080	478 \$	
Marié – sans enfant	502 060	398 \$	268 950	217 \$	
Marié – 1 enfant	204 560	503 \$	139 640	267 \$	
Marié – 2 enfants	204 860	608 \$	191 340	314 \$	
Marié – 3 enfants ou plus	130 880	762 \$	119 700	404 \$	
Totaux				6 995 580	332 \$
				1 685 830	246 \$

\* Total des quatre versements trimestriels faits en juillet et octobre 1996 et en janvier et avril 1997.

Les parents demandent le crédit pour la TPS pour leurs enfants à charge qui n'ont pas encore 19 ans. Plus de 300 000 personnes qui ont eu 19 ans en 1995 ont produit une déclaration pour demander le crédit pour la TPS.



Nous sommes fiers de notre administration efficace des programmes de prestations et de l'expertise que nous acquérons dans ce domaine. Au cours de l'exercice 1997-1998 et des exercices ultérieurs, nous espérons continuer de servir les Canadiens et les Canadiennes, et travailler avec les autres ministères et paliers de gouvernement pour livrer les programmes de soutien de revenu.

L'Honorable Herb Dhaliwal C.P., député

Je suis heureux de vous présenter le rapport des programmes de prestations de Revenu Canada pour 1996-1997. Ce rapport donne un aperçu des programmes de prestations administrés par Revenu Canada. Il énonce également les mesures en cours et décrit les objectifs que nous prévoyons atteindre l'année prochaine.

À Revenu Canada, nous jouons un rôle important dans l'engagement que le gouvernement du Canada a pris au sujet des questions humanitaires et sociales, et ce, en administrant plusieurs programmes clés de prestations. Nous avons versé plus de 38 milliards de dollars en prestations depuis 1990. Ces prestations contribuent largement au bien-être économique de millions de familles canadiennes à revenu faible ou modeste, comprenant plus de 5,7 millions d'enfants.

Les deux programmes de prestations les plus importants et mieux connus sont la prestation fiscale pour enfants (PFE) et le crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS). Au cours de 1996-1997, nous avons effectué environ 69 millions de versements de PFE et de crédit pour la TPS. En plus, nous avons commencé à travailler avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) pour aider ce ministère à verser le supplément familial à l'assurance-emploi. Nous avons aussi commencé à administrer le programme des prestations familiales de la Colombie-Britannique.

Dans le cadre du régime national de prestations pour enfants, le gouvernement fédéral travaille en étroite collaboration avec les provinces et d'autres ministères fédéraux pour aider à lutter contre la pauvreté chez les enfants partout au Canada. Le régime national de prestations pour enfants dont la mise en oeuvre est prévue en 1998, intégrera les prestations d'aide sociale pour enfants en un seul programme national de soutien aux familles à faible revenu.





5	Message du ministre .....
7	Les programmes de prestations administrés par <b>Revenu Canada</b> .....
7	Crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS) .....
8	Prestation fiscale pour enfants (PFE) .....
9	Allocations spéciales pour enfants (ASA) .....
9	Partenariats fédéraux-provinciaux .....
12	<b>L'année de prestations 1996-1997</b> .....
12	Versements .....
12	Communications avec la clientèle .....
13	Consultation de la clientèle .....
14	<b>Réalisation de nos objectifs pour 1996-1997</b> .....
15	Observation et contrôles .....
15	Surveillance des programmes .....
16	Normes et mesures de rendement .....
18	<b>Objectifs pour l'année de prestations 1997-1998</b> .....
19	

**Remarque :**

Dans cette publication toutes les expressions désignant des personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

Imprimé au Canada



Pensez à recycler!



---

# Rapport des programmes de prestations



Revenu  
Canada

Revenu  
Canada

Canada





Revenue  
Canada

Revenu  
Canada

Government  
Publications

Canada

CAI  
NR5  
-B26

# Benefit Programs Report

[1997-98]



Think recycling!



Printed in Canada

---

## Table of contents

---

	Page
<b>Minister's message .....</b>	<b>5</b>
<b>Benefit programs that we administer.....</b>	<b>6</b>
Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST) credit .....	6
From Child Tax Benefit to Canada Child Tax Benefit.....	7
The CTB and Revenue Canada 1997-98.....	8
Children's Special Allowances (CSA).....	10
Disability tax credit (DTC) .....	10
Federal and provincial partnerships.....	11
<b>The 1997-98 benefit year.....</b>	<b>14</b>
Payments.....	14
Client communication.....	15
Client consultation.....	16
Skilled and knowledgeable people .....	17
<b>Results of goals for 1997-98.....</b>	<b>18</b>
Provincial programs .....	18
National Child Benefit (NCB) .....	18
Program delivery .....	19
Service standards.....	19
Client awareness and take-up rates .....	20
Responsible enforcement.....	20
<b>Objectives for the 1998-99 benefit year .....</b>	<b>22</b>





---

## Minister's message

---

I am pleased to present Revenue Canada's 1997-98 *Benefit Programs Report*. This report provides an overview of the benefit programs we administer, highlights our accomplishments, outlines current initiatives, and presents our goals for the future.

I am proud of the role employees of Revenue Canada play in ensuring key programs are properly administered—programs that demonstrate the Government of Canada's commitment to addressing social issues. Since 1990, we have issued more than \$47 billion in benefits that are essential to the economic well-being of millions of low- and moderate-income Canadians. These programs contribute to the quality of life here in Canada, something that is envied around the world.

Our two largest and best-known benefit programs are the Child Tax Benefit (CTB) and the goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST) credit. During 1997-98, we issued 69 million CTB and GST/HST credit payments. We completed a second successful year of program delivery of the BC Family Bonus for the Government of British Columbia, and started administering new benefit programs for the governments of Alberta, New Brunswick, and Newfoundland.

Throughout 1997-98, we worked with the provinces, territories, and other federal departments to develop the National Child Benefit (NCB) initiative. The first phase of the NCB was put in place in July 1998. At that time, the former Child Tax Benefit program became the Canada Child Tax Benefit (CCTB), reflecting the addition of \$850 million in new federal funding. Through a combination of the CCTB and provincial/territorial reinvestment programs, the NCB presents a co-ordinated effort to both reduce the depth of child poverty, and help parents stay employed or move from welfare to work. We look forward to continuing to work with our federal and provincial/territorial partners in developing the next stages of this important initiative.

We are proud of our effective and efficient administration of benefit programs, and welcome the opportunity to share our expertise with other departments and levels of government. Throughout 1998-99 and into the future, we are committed to continuing to improve the many services we provide to Canadians.

The Honourable Herb Dhaliwal, P.C., M.P.

---

## Benefit programs that we administer

---

---

### Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST) credit

---

In Newfoundland, Nova Scotia, and New Brunswick, provincial sales taxes have been harmonized with goods and services tax to create a harmonized sales tax. For this reason, the federal GST credit is now known as the GST/HST credit.

We pay a GST/HST credit to people with low or moderate incomes to help offset some or all of the GST/HST they pay. The credit is calculated the same way in all provinces. The amount people receive is affected by their family income, marital status, and number of dependent children.

**Paid in advance so people have it before they pay GST/HST**

We pay the credit in advance, so people receive it before they pay GST/HST. Most people receive the credit as four quarterly payments, paid in July, October, January, and April.

**Clients must apply each year**

A client has to complete the GST/HST credit application on his or her income tax return each year and provide the information we need to calculate the credit. We calculate each client's entitlement using family income, marital status, and the number of dependent children based on the previous year's income tax returns.

Parents claim a GST/HST credit for their dependent children who are under age 19. Clients who are age 19 or older have to file an income tax return to claim the credit.

During the 1997-98 benefit year, 8.8 million people received more than \$2.7 billion in GST/HST credits. For the last three years, there has been almost no change in the number of people who receive this credit or in the amount paid.



**Table 1** GST/HST credits (1997-98 program)

	Income less than \$25,000		Income of \$25,000 or more	
	Number of recipients	Average benefit*	Number of recipients	Average benefit*
Seniors (age 65 or older)	1,446,580	\$314	308,220	\$216
<b>Under age 65</b>				
Not married- no children	3,853,310	\$254	532,040	\$183
Not married-1 child	397,430	\$471	81,240	\$301
Not married-2 children	217,080	\$585	48,190	\$367
Not married-3 or more children	97,950	\$727	15,350	\$471
Married-no children	512,900	\$398	270,760	\$218
Married-1 child	211,670	\$503	139,980	\$268
Married-2 children	210,240	\$608	189,090	\$315
Married-3 or more children	134,340	\$713	116,940	\$404
<b>Totals</b>	<b>7,081,500</b>	<b>\$332</b>	<b>1,701,810</b>	<b>\$245</b>

\* Total of four quarterly payments made in July and October 1997, and January and April 1998.

## From Child Tax Benefit to Canada Child Tax Benefit

**The Child Tax Benefit: an evolving program to help families with the cost of raising children**

We have administered the Child Tax Benefit (CTB) since 1993, when it was introduced by the federal government as a tax-free monthly payment made to help eligible families with the cost of raising children under age 18. The CTB is paid to the caregiver (usually the mother) of a dependent child. We calculate the payment using family income based on the previous year's income tax returns. The amount received is also affected by the number and age of the children.

**The Canada Child Tax Benefit: federal contribution to the National Child Benefit initiative**

In recent years, the CTB program was enhanced to provide more assistance to low-income families. The federal government's support to families with children was increased further in July 1998, when the CTB program became the Canada Child Tax Benefit (CCTB). The CCTB forms an important part of the National Child Benefit initiative, which is an ongoing, co-operative partnership between the governments of Canada and the provinces and territories.

The CCTB program includes additional federal funding and a new supplement, known as the National Child Benefit Supplement (NCBS), which is linked to provincial and territorial reinvestment programs that help children.

## The CTB and Revenue Canada 1997-98

We have the capability to deliver income-based benefits

We have the information, infrastructure, and technology needed to process, calculate, and issue large volumes of income-based payments. In 1997-98, we processed more than 500,000 CTB applications for new clients or children. We issued 7.6 million notices to clients telling them how much CTB they were entitled to, or explaining changes to an earlier calculation.

Between January 1993 and June 1998, we issued 197 million CTB payments, totalling almost \$29 billion. During the 1997-98 benefit year, 3.2 million clients received a total of \$5.3 billion.

CTB program by province and territory

**Table 2 Total Child Tax Benefit payments (1997-98 program)**

Province or Territory	Average number of children*	Total number of families **	Average benefit per child	Benefits paid (\$ thousands)
Newfoundland	112,527	71,230	\$978	\$110,073
Prince Edward Island	30,613	17,176	\$941	28,810
Nova Scotia	183,389	109,651	\$954	174,976
New Brunswick	149,335	92,117	\$960	143,326
Quebec	1,343,631	811,036	\$962	1,293,212
Ontario	1,989,500	1,142,658	\$913	1,815,487
Manitoba	247,105	133,119	\$985	243,413
Saskatchewan	235,980	121,688	\$986	232,763
Alberta	580,159	316,837	\$942	546,458
British Columbia	691,839	400,732	\$941	650,738
Northwest Territories	17,694	8,338	\$996	17,615
Yukon Territory	6,057	3,448	\$937	5,675
Other	1,977	1,090	\$870	1,720
<b>Total</b>	<b>5,589,806</b>	<b>3,229,120</b>	<b>\$942</b>	<b>\$5,264,266</b>

\* Total number of children for whom a payment was made each month during the year, divided by 12.

\*\* Total of all families who received at least one payment during 1997-98.

Based on Statistics Canada data, we estimate that CTB payments were made for more than 75% of all children residing in Canada who were under age 18 during 1997-98.

## More money for Canadians with the lowest incomes

### 1997-98 CTB payments by family income level

Most families with eligible children receive CTB benefits. However, the CTB program is designed to pay the largest benefits to low- and moderate- income families. Table 3 shows that the average benefit per child goes up as family income goes down.

<b>Table 3 Child Tax Benefit paid (1997-98 Program)</b>				
Family income	Average number of families*	Average number of children per family	Benefits paid (\$ thousands)	Average benefits per child
Less than \$25,921	1,356,289	1.8	\$3,128,149	\$1,308
\$25,921 - \$40,000	648,761	1.8	\$1,114,017	\$947
\$40,000 - \$50,000	426,270	1.8	\$527,725	\$675
\$50,000 - \$60,000	376,100	1.8	\$312,211	\$449
\$60,000 - \$70,000	168,642	2.1	\$121,200	\$343
More than \$70,000	60,777	3 or more	\$60,964	\$320
<b>Totals</b>	<b>3,036,839*</b>	<b>1.8</b>	<b>\$5,264,266</b>	<b>\$942</b>

\* Because some families start or stop getting benefits during the year, this is less than the total number of families who received benefits.

Fewer moderate- and higher-income families received CTB benefits in 1997-98 than in the previous year. However, the number of recipients whose family income was less than \$25,921 increased. Also, the total amount of benefits paid to the lowest-income families was increased in 1997-98. The increase was mainly due to changes in the way the benefit was calculated for low-income families with employment or other working income.

<b>Table 4 Change in total CTB by income level (comparing 1997-98 to 1996-97)</b>			
Family income	Average number of families		% Change (decrease)
	1996-97	1997-98	
Less than \$25,921	1,328,070	1,356,289	2.1%
More than \$25,921	1,754,900	1,680,550	(4.2%)
Total	3,082,970	3,036,839	(1.5%)
Family income	Benefits paid (\$ thousands)		% Change (decrease)
	1996-97	1997-98	
Less than \$25,921	\$2,882,755	\$3,128,149	8.5%
More than \$25,921	\$2,246,540	\$2,136,117	(4.9%)
Total	\$5,129,295	\$5,264,266	2.6%



## Working Income Supplement (WIS)

For the 1997-98 and earlier years, the Child Tax Benefit included a Working Income Supplement (WIS). It was paid to families who had earned income, such as income from employment or business, but whose net family income was less than \$25,921.

In the February 1997 federal budget, the government announced that it would replace the WIS with a new supplement that would apply equally to all low-income Canada Child Tax Benefit clients, regardless of their type of income. This was put in place for July 1998. In the meantime, the WIS was changed to give more help to most low-income working families.

Before July 1997, the largest WIS payment a family could receive was \$500 per year. All families with the same earned income and net income received the same amount, regardless of the number of children in the family. For 1997-98, the calculation was changed to provide larger benefits to families who had more than one child. These changes almost doubled the amount of WIS paid in 1997-98, compared to previous years.

<b>Table 5 Working Income Supplement payments</b>			
	<b>1995-96</b>	<b>1996-97</b>	<b>1997-98</b>
Payments (\$ million)	\$257	\$263	\$487
Children (thousands)	1,361	1,448	1,422
Recipients (thousands)	772	824	801

---

## Children's Special Allowances (CSA)

---

During 1997-98, the CSA program supported 274 institutions and agencies, which cared for an average of 44,000 children each month. During 1997-98, the program paid an allowance of \$85 a month for each child. A total of \$44.6 million in CSA was paid during the year.

---

## Disability tax credit (DTC)

---

The disability tax credit (DTC) provides a non-refundable tax credit to individuals who have a severe and prolonged impairment that markedly restricts a basic activity of daily living. The eligibility requirements for this credit are specific, and entitlement must be determined by a medical practitioner. To apply for the credit, qualified individuals file Form T2201, *Disability Tax Credit Certificate*, completed by a medical doctor, optometrist, audiologist, occupational therapist, or psychologist. Claimants either attach a completed Form T2201 to their personal income tax returns, or file the form as a request for a reassessment.

## Need for certainty

Representatives of the disability community have advised us that DTC recipients want to be confident that an allowed claim will not be adjusted later. To provide this certainty, we review all DTC applications before assessing the returns or processing reassessment requests. We review claims at our tax centres where clients mail their tax returns. We refer complex cases to our Headquarters for medical advice.

We can approve claims temporarily or permanently. Once we have allowed a DTC, the individual can claim the amount each year, as long as his or her circumstances do not change. This policy will not apply if it is later found that a client deliberately provided false information when making the claim. Individuals should advise us immediately of any changes in their medical conditions that would affect their eligibility for the credit.

---

## Federal and provincial partnerships

---

We support several provincial and federal benefit programs. We are working with other federal departments and other levels of government to end duplication and provide the maximum in client service. To protect our clients' right to privacy, we provide information to other jurisdictions in support of their programs only when it is authorized by legislation.

### Régie des rentes du Québec

We provide information from CTB eligibility files to the Quebec government for la Régie des rentes du Québec. This provincial program provides a family allowance to qualified families.

### Employment Insurance Family Supplement

We provide Human Resources Development Canada with CTB information to be used in calculating the Employment Insurance Family Supplement. This supplement assists low-income Employment Insurance claimants with children.

### Provincial benefit programs

We administer several provincial benefit programs using our child and income information. This provides good service to our clients as they do not have to apply separately for the provincial benefits. It also saves money by allowing CTB information and computer systems to be re-used for different programs. This is cheaper for the government than building separate systems.

### What we do

When we administer a program for provinces or territories, we work with them to develop a system that will meet their requirements and objectives. Our role is to:

- develop the system;
- calculate the benefits using income, family status, and child information;
- account for the financial information;
- issue payments to recipients, using Public Works and Government Services Canada as an agent;

- answer client enquiries, appeals, and objections; and
- report to the province or territory on program issues, results, and compliance activities.

## Current provincial programs

The following chart shows provincial benefit programs that we administered for 1997-98.

Table 6 Provincial Programs (1997-98)		
Program	Recipient population	Benefits paid
<b>Alberta Family Employment Tax Credit</b> Semi-annual payment to assist low-income working families.	160,000	\$75 million
<b>BC Family Bonus</b> Monthly payment to assist low-income families.	215,000	\$411 million
<b>New Brunswick Child Tax Benefit</b> Integrated with monthly CTB payment. Assists low-income families, with an added supplement for low-income working families.	47,000	\$21 million (paid for July 97 to June 98)
<b>Newfoundland Harmonized Sales Tax Credit</b> Annual payment made in October. Supplements GST/HST credit for low-income clients.	120,000	\$8 million

## National Child Benefit

The National Child Benefit (NCB) is an ongoing, co-operative initiative of the Government of Canada and provincial and territorial governments. Its goals are to:

- reduce the depth of child poverty;
- improve incentives to work; and
- reduce administrative overlap and duplication.

## Canada Child Tax Benefit and the National Child Benefit Supplement

As the first phase in the NCB, the federal government added \$850 million to the existing CTB (\$250 million in July 97, and \$600 million in July 98). The enriched amount, known as the **National Child Benefit Supplement (NCBS)**, absorbed the WIS and became effective in July 1998. The new program is known as the **Canada Child Tax Benefit (CCTB)** and is structured to provide higher benefits to almost one and a half million families with incomes below \$25,921.

## Enriched federal benefits will allow provinces and territories to reinvest social assistance resources into children's programs

The enriched federal benefits will allow provinces and territories to reinvest some of their social assistance resources into other programs, improving children's services and income assistance. In this way, federal, provincial and territorial efforts in providing additional funding and new or enhanced programs work together under the NCB to reduce the depth of child poverty.

In the February 1998 federal budget, the government announced a further increase in the CCTB totalling \$850 million over the next two years.



## **Our role**

Our role in the NCB is to deliver CCTB payments, to work with the provinces and territories to exchange necessary NCBS information, and to assist with or administer certain provincial or territorial reinvestment programs. Because the NCB will be implemented in stages over several years, we will continue participating with other federal departments and provincial and territorial representatives to develop this important program.

## **New provincial and territorial programs**

Some provinces and territories have chosen to reinvest their social assistance savings in CCTB-based programs, administered by Revenue Canada. Starting in 1998, we administer new CCTB-based benefit programs for the Northwest Territories and the provinces of Saskatchewan and Nova Scotia. The province of British Columbia also significantly revised its BC Family Bonus program to tie in with the implementation of the NCB in July 1998.

## The 1997-98 benefit year

Our objectives for the GST/HST credit and CTB programs are that all entitled people receive the right amount of assistance at the right time, know where the money came from and why, can count on the payment arriving on the expected date, and can trust in our commitment to pay everyone their full entitlement and no more. During the benefit year from July 1997 to June 1998, we were on time in delivering 69 million payments to our 3.2 million CTB and 8.8 million GST/HST credit clients, totalling \$8 billion.

### Payments

#### Benefit recipients need to know when they will get their payments

Benefit payments that we issue are important to the economic well-being of many Canadians. Recipients need to know that they can count on receiving accurate payments at regular times. During 1997-98, we issued benefit payments no later than:

- the 20th of each month, for CTB payments; and
- the second Friday of July, October, January, and April, for the GST/HST credit.

#### We need complete and accurate income information

In order to pay each eligible recipient on time, we need complete and accurate income information. Therefore, recipients have to file a tax return each year. For the CTB, the recipient's spouse must also file a return. We then determine how much each recipient should receive, advise them of the amount, and issue regular payments, either by cheque or direct deposit.

#### Direct deposit

Each year, more benefit recipients use direct deposit because of its speed, reliability, and convenience. For Revenue Canada, direct deposit reduces printing, postage, and banking costs. It also reduces the number of calls to our phone lines because with direct deposit, clients know when their payment will arrive.

Percentage of recipients using direct deposit

Month and year	CTB	GST/HST credit
July 1994	32%	5%
July 1995	37%	10%
July 1996	52%	23%
July 1997	60%	32%
July 1998	72%	38%

## Key activities

In addition to calculating benefits and issuing payments, we process hundreds of thousands of CTB applications for new clients. We also maintain accounts through activities such as updating the client's marital status and number of dependents, responding to written enquiries, answering phone calls, and accounting for the financial data. We continue to improve the delivery of our programs through system and procedural changes.

CTB key activities	1997-98 volumes
Applications / Elections processed	515,000
Notices issued	7.6 million
Payments issued	35.4 million
Account maintenance and letters	180,000
Enquiries at call centres	2.1 million

---

## Client communication

---

Because of the large number of Canadians who rely on the regular payment of benefits, communicating with our clients is an ongoing priority.

### Hospitals give out CCTB applications after the birth of a baby

We distribute CCTB application kits to hospitals so they can provide them to new mothers. Consultation with our clients indicates that most people find this the most convenient and logical way for them to get this material. Tax services offices and volunteer programs also provide applications and can help clients fill out forms. They also provide publications and information on both the CCTB and GST/HST credit.

Our income tax return package includes basic information about the GST/HST credit and the CCTB. A pamphlet called *Your Canada Child Tax Benefit* provides more detailed information about the CCTB. It and other Revenue Canada publications are available from tax services offices.

We developed a new information sheet explaining what to do about the GST/HST credit and CCTB payments if the recipient, spouse, or child has died. The information sheet is available through funeral homes as well as tax services offices. We hope this will make it a bit easier for our clients to take the necessary actions, during a very difficult time.

## Web page created

In 1998, we created a "Family Benefits" page on the Revenue Canada Web site on the Internet. The page provides general information about the CCTB and the GST/HST credit, as well as the provincial benefit programs we administer. The CCTB application and information brochure are also available through this source. However, confidentiality procedures prevent us from providing personal tax information over the Internet.

## Call centres

To make reaching us easier for our clients, we have nine CCTB call centres across Canada that clients can contact by using either a 1-800 number or a local telephone number. We use automated messages at the front end of our telephone system to handle routine client enquiries. The centres in Vancouver, Montréal, and Toronto also handle GST/HST credit and T1 refund enquiries.

We added to our capacity to answer enquiries by creating a National Overflow Call Centre in early 1998. Any toll-free calls that receive a busy signal at a regional call centre are routed to this national centre.

---

## Client consultation

---

### Consultation with our clients is essential

During 1996-97, we consulted with CTB clients about the kind of information they would like to see on the notices we send them to explain their CTB entitlements. Our objective is to give clients the information they feel they need, in a way that makes sense to them and is easy to understand. Based on the comments from our clients, our CTB notices were changed extensively.

In 1997-98, we tested the new notices to make sure that they met the needs of CTB clients, especially those with a lower level of literacy. We asked our clients if the notices and the information they contained seemed to be clear or, if not, how they could be improved. We looked for problems that could result in clients having to contact us for clarification or additional information.

This research confirmed that our clients liked the new format of the notices, and found the information easier to understand.

We invited small groups of clients in various locations across Canada to evaluate our CTB application package. This package contains the CTB application as well as our information brochure. Based on the comments we received, we made extensive changes to the CTB application, so that it would better meet the needs of our clients.

Consulting with our clients is a critical tool in evaluating and improving our program delivery. It allows us to identify client needs and to make the changes and improvements clients want to see. We will continue to make use of this valuable tool in evaluating new initiatives.



---

## Skilled and knowledgeable people

---

### **Training and communicating are priorities**

To offer the best possible service to our clients, we must have skilled and knowledgeable people working on our benefit programs. To accomplish this, we invest time, effort, and money in training and communication. We give new staff both classroom and on-the-job training when they start with us. New training courses are developed whenever new programs are introduced, or when existing programs are changed. We also use our mainframe computer system to provide online information instantaneously to the people working in our field offices. This allows us to keep our staff aware of up-to-the-minute developments as well as providing a quick way to relay questions and answers.

---

## Results of goals for 1997-98

---

When we released the Benefit Programs report for 1996-97, we established several goals for the 1997-98 benefit year. Here are some of the key goals and achievements:

### Goal

To help other levels of government deliver targeted income support programs

---

### Provincial programs

---

In July 1996, we began administering the BC Family Bonus program for the Government of British Columbia. In 1997-98, we used the expertise we gained from administering this provincial program to help us deliver three new programs on behalf of provincial partners:

- the Alberta Family Employment Tax Credit;
- the New Brunswick Child Tax Benefit; and
- the Newfoundland Harmonized Sales Tax Credit.

Throughout the year, we worked with Saskatchewan, Nova Scotia, and the Northwest Territories to develop new child benefit programs that we will administer for them starting in July 1998. We also worked with the province of Ontario to develop a data exchange that will support delivery of the Ontario Child Care Supplement for Working Families program. We continued our partnership with British Columbia by making extensive changes to the BC Family Bonus program to coincide with the introduction of the National Child Benefit in July 1998.

---

### National Child Benefit (NCB)

---

In addition to developing customized programs for individual provinces and territories, we also participated with federal, provincial, and territorial representatives in developing and implementing the first phase of the National Child Benefit. This allowed us to share our expertise in program delivery and to form new partnerships with provinces and territories to provide NCB-related information necessary for their social assistance and reinvestment programs.

## **Goal**

**The right payments, to the right people, at the lowest cost**

---

## **Program delivery**

---

During 1997-98, we calculated and issued 39 million federal and provincial child benefit payments. These payments were issued on time every month. Based on statistical samples and other analysis completed during the year, the vast majority of payments made were completely accurate, and delivered on time.

Using information from income tax returns, we also calculated and issued 34 million GST/HST credit payments. These payments were issued by the scheduled date, every three months.

Since we can make effective use of income tax information and systems for delivering benefits, duplicated efforts and costs are greatly reduced for both the government and the client.

As of July 1998, payments for six of the seven provincial programs we administer were combined with the federal payment. This reduces the cost of issuing these payments and makes things simpler for clients who receive one payment instead of two.

## **Goal**

**To implement performance measurement and monitoring**

---

## **Service standards**

---

During 1997-98, based on consultations with the public, we established a service standard for processing CTB applications. Our goal was to issue a payment to an entitled applicant by the end of the second month after we received a completed application. For example, if a client applied for the CTB in May, he or she should have received the first CTB payment for that child by July 20. Clients who were not entitled to a payment, or who filed an incomplete application, should have received an explanation no later than that date.

To determine how well we were doing in meeting the standard, we reviewed a sample of CTB applications processed across the country. We looked at the time taken to process the application, as well as the accuracy of the actions taken. For clients who had already filed the necessary tax returns and were entitled to a payment, we met our goal for issuing the payment within two months about 94% of the time.

We used the information to identify areas where improvements could be made. For example, we found we did not always provide an explanation to people who were not entitled to a payment. This did not affect the amount of money clients received. However, it did not meet our standard for informing clients. We changed our computer system to correct this problem.

We also found that we sometimes gave incomplete information to people who had not filed one or more tax returns needed to receive their benefits. This problem has also been fixed. Where possible, we will identify any clients who missed out on benefits as a result of not filing a return, and let them know.

When clients who did not get notices or complete information are taken into account, we met our processing standard about 88% of the time.

We will be conducting these reviews on an ongoing basis to determine how we are doing, and where we need to improve our service.

---

## Client awareness and take-up rates

---

To determine the percentage of entitled clients who enrol their children in CTB, we obtained samples of birth data from a number of provinces. We also compared statistical information from Statistics Canada to data from our own records. Based on these reviews, at least 95% of entitled Canadian-born children are enrolled in the CTB program within a year of being born.

We want to be sure that new Canadians are receiving the CTB benefits to which they are entitled. Sample data has been obtained from Citizenship and Immigration Canada to allow us to do an accurate evaluation of take-up by families who recently moved to Canada. That study is still in progress.

Based on the review of information from income tax returns, almost 99% of entitled individuals claimed a GST/HST credit. However, that still means that every year, over 100,000 clients do not claim an amount to which they were entitled. Also, some clients who claimed the credit failed to include their eligible children in the claim.

Our goals for future years include plans to help ensure that clients receive all the benefits to which they are entitled.

### Goal

Verification programs that detect and correct underpayments as well as overpayments

---

## Responsible enforcement

---

The benefits we administer are important to Canadians with low or moderate incomes. Due to increases in benefits through NCB and provincial and territorial programs, this will become even more true in the future. Therefore, we are as committed to detecting and correcting underpayments as we are to finding those who are receiving too much.



**Some clients do not claim all the benefits to which they are entitled**

During 1997-98, we undertook a Canada-wide compliance measurement sample to determine the accuracy of our overall payment levels for CTB. This sample indicated that, although we are paying out about the right amount of money for CTB, we are not always paying the right people.

Between 150,000 and 175,000 of CTB recipients are not being paid the correct amount of benefits. This represents between 5.0% and 5.5% of the total population. Total underpayments, including underpayments resulting from the failure to enroll for benefits, amount to between \$70 million and \$75 million per year. Detectable overpayments amount to about \$75 million to \$100 million per year. (These figures do not include provincial benefits.)

In 1997-98, we committed significant resources to the validation of benefit payments. In addition to a number of key statistical samples, targeted reviews of more than 30,000 accounts were completed. These reviews looked at selected individuals who received CTB benefits in 1997-98 but did not receive them in the prior year. We wanted to be sure that our information about these clients was up-to-date and accurate.

The percentage of accounts requiring a corrective action varied from 6.5% to 14%, depending on the type of review. Many clients were not receiving their full entitlement, while some were receiving too much. For example, 1.6% of the clients contacted had an eligible child that they had not enrolled in the CTB program, while 2.2% were receiving benefits for a child who was no longer in their custody.

Many clients become entitled to CTB benefits for the first time, or become entitled to larger benefits, when a breakdown of their marriage leaves them with reduced income. Clients who tell us about the change right away are usually entitled to the larger benefits immediately. If the change is reported on the tax return only, the client will not receive the increased benefits until July of the following year. Many of the accounts reviewed are in this category. Over 4% of the accounts were adjusted to provide larger benefits for the period immediately following the breakdown of the client's marriage. Just over 1% of the accounts reviewed were adjusted to include the income of a spouse from a marriage that had not previously been reported to us.

Although CTB overpayments and underpayments represent a very small percentage of the more than \$5 billion paid during 1997-98, we are committed to improving payment accuracy to safeguard the increasing value of the federal, provincial, and territorial benefits we deliver, and to ensuring that all clients receive the amount of benefits to which they are entitled.

---

## Objectives for the 1998-99 benefit year

---

### National Child Benefit

In the 1998 Budget, the federal government announced a further increase in the CCTB totalling \$850 million over the next two years. In 1998-99, we will continue participating with other federal departments, as well as provincial and territorial representatives in developing this important initiative. As well, we have made a commitment to our provincial and territorial partners to work towards further harmonization of our income support programs.

### Provincial and territorial programs

We will continue to provide a high level of service to our provincial and territorial partners. We will ensure that this quality of service is extended to our new partners for the programs that will start throughout 1998-99. We will continue to seek opportunities to offer our services to other departments and levels of government.

### Performance monitoring

We are committed to ensuring that: each client receives the correct entitlement on time, questions are answered promptly and accurately, and clients are satisfied with the services we provide. We will continue to monitor how well we do in these important areas.

### Responsible enforcement

We will build on the efforts we have made in the past few years to develop responsible enforcement programs that will identify clients who are not receiving the correct amount of benefits. We will correct errors to ensure that clients are not paid too much, or too little. During 1998-99, we will focus on developing the technology and tools we need to detect and correct errors more effectively. This includes the development of a benefit programs database.

### Improved fairness

In February 1999, the Minister of National Revenue confirmed our commitment to fairness when he released the document *Setting a New Standard: A 7-Point Plan for Fairness*. This document confirmed our commitment to ensuring that unclaimed credits, benefits, and overpayments are identified. Fulfillment of that commitment will be an ongoing goal, as we deliver our benefit programs for the coming years.

### Continuous improvement

Our overall goal is to efficiently and effectively administer the federal, provincial, and territorial benefit programs for which we are responsible, and to do this in the most cost-effective way possible. We are committed to the process of continuous improvement—finding ways to do what we do even better.



Prestation nationale pour enfants

Dans son budget de 1998, le gouvernement fédéral annonçait une autre augmentation de la PFCB, représentant 850 millions de dollars au cours des deux prochaines années. En 1998-1999, nous continuerons de travailler avec d'autres ministères fédéraux, ainsi qu'avec des représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux, à la mise en œuvre de cette importante mesure. De plus, nous sommes engagés envers nos partenaires provinciaux et territoriaux à travailler à une plus grande harmonisation de nos programmes de soutien du revenu. Nous continuerons d'offrir un niveau de service élevé à nos partenaires provinciaux et territoriaux, et nous veillerons à ce que cette qualité de service soit offerte à nos nouveaux partenaires pour les programmes lancés en 1998-1999. Nous continuerons de rechercher des occasions d'offrir nos services à d'autres ministères et paliers de gouvernement.

Suivi du rendement

Nous sommes déterminées à veiller à ce que chaque client reçoive au bon moment les prestations auxquelles il a droit, à répondre rapidement et correctement aux questions et à assurer la satisfaction de notre clientèle à l'égard des services que nous offrons. Nous continuerons de contrôler la qualité de notre travail dans ces importants domaines.

Exécution responsable

Nous tirerons parti des efforts déployés au cours des dernières années pour élaborer des programmes d'exécution responsables permettant d'identifier les clients qui ne reçoivent pas le bon montant de prestations. Nous corrigerons les erreurs afin de nous assurer que les clients ne reçoivent ni trop, ni trop peu de prestations. En 1998-1999, nous travaillerons à élaborer la technologie et les outils dont nous avons besoin pour déceler et corriger les erreurs de façon plus efficace. Nous nous consacrerons notamment à la création d'une base de données sur les programmes de prestations.

Plus grande équité

En février 1999, le ministre du Revenu national confirmait notre engagement envers l'équité en diffusant le document intitulé *Une nouvelle norme : Stratégie en sept points pour l'équité*. Ce document confirmait notre volonté de déceler les crédits et les prestations non demandés, de même que les versements excédentaires. Nous viserons sans cesse à remplir cet engagement dans l'exécution de nos programmes de prestations au cours des années à venir. Notre objectif global consiste à administrer de façon efficace et efficiente les programmes de prestations fédéraux, provinciaux et territoriaux dont nous sommes responsables, et ce au moindre coût possible. Nous maintenons notre engagement à l'égard de l'amélioration continue pour trouver des façons encore meilleures de faire ce que nous faisons.

Amélioration continue



De nombreux clients ont pu recevoir des versements de PFE pour la première fois, ou devenir admissibles à des prestations plus élevées, parce que la rupture de leur mariage a entraîné une réduction de leur revenu. Les clients, qui nous informaient immédiatement de leur changement d'état civil, ont habituellement droit à des prestations plus importantes sur-le-champ. Par contre, si le client n'indique le changement que dans sa déclaration de revenus, il ne recevra pas de prestations plus élevées avant juillet de l'année suivante. Bon nombre des comptes que nous avons examinés entraient dans cette catégorie. Nous avons rectifié plus de 4 % des comptes pour accorder des prestations plus importantes pour la période suivant immédiatement la rupture du mariage du client. Nous avons en outre redressé un peu plus de 1 % des comptes examinés pour inclure le revenu d'un conjoint par suite d'un mariage qui n'avait pas été déclaré auparavant.

Les versements excédentaires et insuffisants de PFE représentent un très faible pourcentage de la somme de plus de 5 milliards de dollars versée en 1997-1998. Nous nous efforçons toutefois d'améliorer l'exactitude des versements pour protéger la valeur sans cesse croissante des prestations fédérales, provinciales et territoriales que nous distribuons, et pour veiller à ce que tous nos clients reçoivent le montant de prestations auquel ils ont droit.

Nos objectifs pour les prochaines années comprennent des plans visant à garantir que les clients reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit.

## Exécution responsable

Les prestations administrées par Revenu Canada sont importantes pour les Canadiens qui ont un revenu faible ou modeste. Compte tenu des prestations améliorées dans le cadre de la PNE et des programmes provinciaux et territoriaux, cela sera encore plus vrai dans l'avenir. Nous nous engageons donc à déceler et à corriger les versements insuffisants, ainsi qu'à identifier les clients qui reçoivent trop de prestations.

En 1997-1998, nous avons prélevé un échantillon pour la mesure de l'observation à l'échelle du Canada afin de déterminer l'exactitude de nos niveaux de versement globaux pour la PFE. Cet échantillon révèle que, même si nous versions approximativement le montant exact de PFE, nous ne le versions pas toujours à la bonne personne.

Entre 150 000 et 175 000 bénéficiaires de la PFE reçoivent des montants incorrects de prestation. Cela représente entre 5 % et 5,5 % de la population totale. Le total des versements insuffisants, y compris ceux qui résultent de la non-inscription au programme, représente entre 70 et 75 millions de dollars par année. Le montant de versements excédentaires décelables varie entre 75 et 100 millions de dollars par année. (Ces chiffres n'incluent pas les prestations provinciales.)

En 1997-1998, nous avons affecté d'importantes ressources à la validation des versements de prestations. En plus d'un certain nombre d'échantillons statistiques clés, nous avons effectué des examens ciblés de plus de 30 000 comptes. Ces examens portaient sur des particuliers sélectionnés qui recevaient des versements de PFE en 1997-1998, mais non l'année précédente. Nous voulions nous assurer que nos renseignements sur ces clients étaient exacts et à jour.

Le pourcentage de comptes nécessitant une mesure corrective variait entre 6,5 % et 14 %, selon le genre d'examen. De nombreux clients ne recevaient pas le plein montant auquel ils avaient droit, tandis que d'autres recevaient des versements excédentaires. Par exemple, 1,6 % des clients avec qui nous avons communiqué avaient un enfant admissible non inscrit au programme de la PFE, tandis que 2,2 % des clients recevaient des prestations pour un enfant qui n'était plus sous leur garde.

## Objectif

Programmes de validation qui décèlent et corrigent les versements insuffisants et les versements excédentaires

Certains clients ne demandent pas toutes les prestations auxquelles ils ont droit

Nous avons utilisé les renseignements ainsi obtenus pour cerner les points à améliorer. Par exemple, nous avons constaté que nous ne fournissions pas toujours une explication aux personnes qui n'étaient pas admissibles à la prestation. Cette situation n'avait pas de conséquence sur les sommes reçues par les clients, mais notre norme en matière d'information des clients n'était pas respectée. Nous avons changé notre système informatique de façon à corriger le problème.

Nous avons aussi constaté que nous ne donnions pas toujours tous les renseignements voulus aux personnes qui n'avaient pas produit la ou les déclarations nécessaires pour recevoir la prestation. Ce problème a aussi été réglé. Dans la mesure du possible, nous tenterons d'identifier les clients privés de prestations parce qu'ils n'ont pas produit de déclaration, et nous communiquerons avec eux.

Si l'on tient compte des clients qui n'ont pas reçu d'avis ou de renseignements complets, nous avons respecté notre norme de traitement dans près de 88 % des cas.

Nous effectuerons ces examens sur une base continue afin d'évaluer ce que nous faisons et de déterminer comment améliorer notre service.

---

## Sensibilisation des clients et taux de participation

---

Afin de déterminer le pourcentage de clients admissibles qui ont inscrit leurs enfants à la PFE, nous avons obtenu des échantillons de données sur les naissances d'un certain nombre de provinces. Nous avons aussi comparé les renseignements statistiques de Statistique Canada aux données de nos propres dossiers. D'après les résultats de ces examens, au moins 95 % des enfants nés au Canada qui étaient admissibles à la prestation ont été inscrits au programme de la PFE dans l'année suivant leur naissance.

Nous voulons être sûrs que les néo-Canadiens reçoivent les versements de PFE auxquels ils ont droit. Nous avons obtenu des données d'échantillon auprès de Citoyenneté et Immigration Canada pour pouvoir faire une évaluation précise du taux de participation des familles qui ont récemment déménagé au Canada. Cette étude est toujours en cours.

D'après l'examen des renseignements contenus dans les déclarations de revenus, près de 99 % des particuliers admissibles ont demandé le crédit pour la TPS/TVH. Il n'en reste pas moins que, chaque année, plus de 100 000 clients ne demandent pas un crédit auquel ils ont droit. En outre, des clients qui ont demandé le crédit ont omis d'inclure leurs enfants admissibles dans la demande.



**Objectif**  
Les bons versements aux  
bonnes personnes, au  
moindre coût

En 1997-1998, nous avons calculé et distribué 39 millions de versements fédéraux et provinciaux de prestations pour enfants. Les versements ont été distribués à temps chaque mois. D'après les échantillons statistiques et d'autres analyses effectuées au cours de l'année, la grande majorité des versements étaient exacts et ont été faits à temps.

À l'aide des renseignements contenus dans les déclarations de revenus, nous avons aussi calculé et distribué 34 millions de versements du crédit pour la TPS/TVH. Ces versements ont été distribués à la date prévue, tous les trois mois.

Parce que nous pouvons utiliser efficacement les renseignements et les systèmes de l'impôt sur le revenu pour distribuer des prestations, le doublement des efforts et des coûts a été considérablement réduit pour le gouvernement comme pour les clients.

Depuis juillet 1998, les versements de six des sept programmes provinciaux que nous administrons ont été combinés au versement fédéral. Cette mesure a permis de réduire les frais d'émission des versements et a facilité les choses aux clients, qui reçoivent maintenant un seul versement au lieu de deux.

**Exécution des programmes**

**Objectif**  
Mettre en application la  
mesure et le suivi du  
rendement

En 1997-1998, nous avons établi une norme de service pour traiter les demandes de PFE en nous fondant sur les consultations menées auprès du public. Notre objectif était d'émettre un versement aux demandeurs admissibles avant la fin du deuxième mois suivant la réception d'une demande dûment remplie. Par exemple, si un client demandait la PFE en mai, il devait recevoir le premier versement de PFE pour l'enfant concerné au plus tard le 20 juillet. Les clients qui n'étaient pas admissibles à la prestation ou qui n'avaient pas rempli correctement la demande devaient aussi recevoir une explication au plus tard à cette date.

Pour établir si cette norme était respectée, nous avons examiné un échantillon des demandes de PFE traitées dans le pays. Nous avons tenu compte du temps consacré au traitement de la demande et de l'exactitude des mesures prises. Pour les clients admissibles qui avaient déjà produit les déclarations de revenus nécessaires, nous avons atteint à 94 % notre objectif d'émettre les versements dans les deux mois suivants.



Lorsque nous avons rendu public le rapport sur les programmes de prestations pour 1996-1997, nous sommes fixé plusieurs objectifs pour l'année de prestations 1997-1998. Voici quelques-uns des principaux objectifs et des réalisations à souligner.

Programmes provinciaux

En juillet 1996, nous avons commencé à administrer le programme de la prestation familiale de la Colombie-Britannique pour le gouvernement de cette province. En 1997-1998, nous avons mis à profit l'expertise ainsi acquise pour administrer trois nouveaux programmes pour le compte de partenaires provinciaux :

- le crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta;
- la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick;
- le crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve.

Tout au long de l'année, nous avons travaillé avec la Saskatchewan, la Nouvelle-Écosse et les Territoires du Nord-Ouest pour élaborer les nouveaux programmes de prestations pour enfants que nous administrons pour eux depuis juillet 1998. Nous avons aussi travaillé avec la province de l'Ontario pour mettre au point un mode d'échange de données à l'appui du programme de supplément de revenu de l'Ontario pour les familles travaillieuses ayant des frais de garde d'enfants. Nous avons poursuivi notre partenariat avec la Colombie-Britannique et apporté de vastes changements au programme de la prestation familiale de la C.-B. dans le cadre de la mise en oeuvre de la prestation nationale pour enfants en juillet 1998.

La prestation nationale pour enfants (PNE)

En plus d'élaborer des programmes adaptés aux besoins des provinces et des territoires, nous avons travaillé avec des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux pour élaborer et mettre en oeuvre la première phase de la prestation nationale pour enfants. Cela nous a amenés à partager notre expertise en matière d'exécution de programmes et d'entreprendre de nouveaux partenariats avec les provinces et les territoires afin de leur fournir les renseignements liés à la PNE dont ils ont besoin pour leurs programmes d'aide sociale et de réinvestissement.

Objectif  
Aider d'autres paliers de gouvernement à offrir des programmes de soutien du revenu ciblés

Pour offrir le meilleur service qui soit à notre clientèle, nous devons affecter des employés compétents et bien renseignés à nos programmes de prestations. Pour ce faire, nous investissons temps, efforts et argent dans la formation et la communication. Nous donnons aux nouveaux employés, à leur entrée en fonction, une formation hors travail et une formation en cours d'emploi. De nouveaux cours de formation sont élaborés chaque fois que de nouveaux programmes sont mis en oeuvre ou que les programmes existants sont modifiés. Nous utilisons également notre ordinateur central pour fournir instantanément des renseignements en ligne à nos employés des bureaux locaux. Cela nous permet de les tenir au courant des derniers faits et de leur offrir un moyen rapide de transmettre les questions et les réponses.

En 1996-1997, nous avons demandé aux clients qui reçoivent la PFE quels genres de renseignements ils aimeraient trouver sur les avis que nous leur envoyons pour leur expliquer les versements de PFE auxquels ils ont droit. Notre objectif est de donner aux clients les renseignements qu'ils désirent obtenir, d'une manière logique et facile à comprendre. Nous avons modifié en profondeur les avis de PFE en fonction des commentaires de nos clients.

En 1997-1998, nous avons mis à l'essai les nouveaux avis pour nous assurer qu'ils répondaient aux besoins des bénéficiaires de la PFE, surtout ceux qui ont un faible niveau d'alphabétisation. Nous avons demandé à nos clients si les avis et les renseignements qu'ils contenaient étaient clairs ou, dans le cas contraire, de quelle manière ils pouvaient être améliorés. Nous avons essayé de cerner les problèmes pouvant amener les clients à communiquer avec nous pour obtenir des précisions ou des renseignements supplémentaires.

Cette recherche a confirmé que nos clients ont bien accueilli la nouvelle présentation des avis et qu'ils trouvent les renseignements faciles à comprendre.

Nous avons invité de petits groupes de clients de divers endroits au Canada à évaluer la trousse de demande de PFE. Cette trousse renferme le formulaire de demande et notre brochure d'information. À la lumière des commentaires reçus, nous avons apporté d'importants changements au formulaire pour qu'il réponde mieux aux besoins de nos clients.

La consultation de nos clients est un outil essentiel pour évaluer et améliorer l'exécution de nos programmes. Elle nous permet de déterminer les besoins de nos clients et d'apporter les changements et les améliorations qu'ils souhaitent. Nous continuerons d'utiliser cet outil précieux pour l'évaluation des nouvelles initiatives.

Notre trousse de déclaration de revenus comprend des renseignements de base sur le crédit pour la TPS/TVH et sur la PFCB. Une brochure intitulée *Votre prestation fiscale canadienne pour enfants* donne des renseignements plus détaillés sur la PFCB. Cette brochure et d'autres publications de Revenu Canada sont offertes dans les bureaux des services fiscaux.

Nous avons mis au point une nouvelle feuille de renseignements qui explique quoi faire à l'égard du crédit pour la TPS/TVH et des versements de PFCB en cas de décès du bénéficiaire, de son conjoint ou d'un enfant. On peut se procurer cette feuille de renseignements dans les salons funéraires, ainsi que dans les bureaux des services fiscaux. Nous espérons que nos clients pourront ainsi prendre plus facilement, en une période difficile, les mesures qui sont nécessaires.

En 1998, nous avons créé la page « Prestations familiale » dans le site Web de Revenu Canada sur Internet. On y trouve des renseignements généraux sur la PFCB et sur le crédit pour la TPS/TVH, ainsi que sur les programmes de prestations provinciales que nous administrons. On peut également se procurer le formulaire de demande de PFCB et la brochure d'information en consultant cette page. Pour des raisons de confidentialité, nous ne pouvons utiliser Internet pour répondre aux demandes de renseignements de nature personnelle.

Pour qu'il soit plus facile pour nos clients de communiquer avec nous au sujet de la PFCB, il existe au Canada neuf centres d'appels auxquels les clients peuvent s'adresser en composant un numéro 1 800 ou un numéro de téléphone local. Nous utilisons des messages d'accueil automatisés pour répondre aux demandes de renseignements ordinaires des clients. Les centres qui sont situés à Vancouver, Montréal et Toronto répondent aussi aux demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH et les remboursements d'impôt.

Pour accroître notre capacité de répondre aux demandes de renseignements, nous avons créé, au début de 1998, un centre national pour les appels excédentaires. Les appels sans frais d'interruption qui reçoivent une tonalité d'occupation au centre d'appels régional sont acheminés vers ce centre national.

## Centres d'appels

## Création d'une page Web



En raison du grand nombre de Canadiens qui comptent sur le versement régulier de leurs prestations, la communication avec nos clients est une constante priorité.

Nous distribuons des troussees de demande de PFCF aux hôpitaux pour qu'ils les remettent aux nouvelles mères. La consultation de nos clients nous a appris que la plupart des gens trouvent qu'il s'agit là de la manière la plus commode et la plus logique d'obtenir ces documents. Les bureaux des services fiscaux et les programmes de bénévoles fournissent aussi des formulaires de demande et peuvent aider les clients à les remplir. Ils offrent également des publications et des renseignements sur la PFCF et sur le crédit pour la TPS/TVH.

Les hôpitaux remettent une demande de PFCF après la naissance d'un enfant

Communication avec la clientèle

Activités principales liées à la PFE		Volume pour 1997-1998
Traitement des demandes et des choix	515 000	
Envoi d'avis	7,6 millions	
Distribution des versements	35,4 millions	
Tenue de comptes et lettres	180 000	
Demandes de renseignements aux centres d'appels	2,1 millions	

En plus de calculer les prestations et de les verser, nous traitons des centaines de milliers de demandes de PFE pour de nouveaux clients. Nous tenons également les comptes en prenant note des changements d'état civil et du nombre de personnes à charge, en répondant aux demandes de renseignements par écrit et aux appels téléphoniques et en consignait les données financières. Nous continuons d'améliorer l'exécution de nos programmes en apportant aux systèmes et aux procédures les changements qui s'imposent.

Activités principales

Pourcentage des bénéficiaires qui utilisent le dépôt direct		
Mois et année	PFE	Crédit pour la TPS/TVH
Juillet 1994	32 %	5 %
Juillet 1995	37 %	10 %
Juillet 1996	52 %	23 %
Juillet 1997	60 %	32 %
Juillet 1998	72 %	38 %

Ce que nous visons pour les programmes du crédit pour la TPS/TVH et de la PFE, c'est que toutes les personnes admissibles reçoivent le bon montant d'aide au bon moment. Nous voulons que les bénéficiaires sachent d'où vient l'argent et pourquoi ils le reçoivent, qu'ils soient assurés que le versement sera effectué à la date prévue et qu'ils puissent compter sur notre engagement de verser à chacun le plein montant auquel il a droit et pas plus. Au cours de l'année de prestations allant de juillet 1997 à juin 1998, nous avons distribué à temps 69 millions de versements à nos clients parmi lesquels 3,2 millions ont reçu le crédit pour la PFE et 8,8 millions celui de la TPS/TVH, pour un total de 8 milliards de dollars.

Versements

Les bénéficiaires ont besoin de savoir quand ils recevront leurs versements

- le 20<sup>e</sup> jour de chaque mois, pour les versements de PFE;
  - le deuxième vendredi de juillet, d'octobre, de janvier et d'avril, pour le crédit pour la TPS/TVH.
- Afin de verser à temps la prestation destinée à chaque bénéficiaire admissible, nous avons besoin de renseignements complets et exacts. Les bénéficiaires doivent donc produire chaque année une déclaration de revenus. Pour ce qui est de la PFE, le conjoint du bénéficiaire doit également produire une déclaration. Nous calculons alors le montant que chaque bénéficiaire doit recevoir, nous informons celui-ci du montant qu'il recevra et nous effectuons les versements périodiques, par chèque ou par dépôt direct.

Nous avons besoin de renseignements complets et exacts

Dépôt direct

Chaque année, plus de bénéficiaires utilisent le dépôt direct en raison de sa rapidité, de sa fiabilité et de sa commodité. Pour Revenu Canada, ce mode de paiement réduit les frais d'impression et d'expédition, de même que les frais bancaires. Il en résulte aussi moins d'appels téléphoniques parce que les clients savent quand leur versement est fait.

Dans son budget de février 1998, le gouvernement fédéral a annoncé une autre majoration de la PFCE, dont la valeur s'établit à 850 millions de dollars au cours des deux prochaines années. Notre rôle dans le cadre de la PNE est de distribuer les versements de la PFCE, de travailler avec les provinces et les territoires pour échanger les renseignements nécessaires à la PNE et d'appuyer ou d'administrer certains programmes de réinvestissement provinciaux ou territoriaux. Étant donné que la mise en oeuvre de la PNE se fera progressivement sur plusieurs années, nous continuerons de travailler avec d'autres ministères fédéraux et les représentants des provinces et des territoires au développement de cet important programme.

Quelques provinces et territoires ont choisi de réinvestir les économies réalisées au chapitre de l'aide sociale dans des programmes fondés sur la PFCE et administrés par Revenu Canada. Depuis 1998, nous administrons de nouveaux programmes de prestations fondés sur la PFCE pour les Territoires du Nord-Ouest, ainsi que pour la Saskatchewan et la Nouvelle-Écosse. La Colombie-Britannique a également révisé en profondeur son programme provincial de prestation familiale à l'occasion de la mise en oeuvre de la PNE en juillet 1998.

## Nouveaux programmes provinciaux et territoriaux



La prestation nationale pour enfants

La prestation fiscale canadienne pour enfants et le supplément de la prestation nationale pour enfants

Les prestations fédérales améliorées permettront aux provinces et aux territoires de réinvestir les ressources d'aide sociale dans des programmes destinés aux enfants

Tableau 6 Programmes provinciaux (1997-1998)		
Programme	Population de bénéficiaires	Prestations versées
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	160 000	75 millions de dollars
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	215 000	411 millions de dollars
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	47 000	21 millions de dollars (versés de juillet 1997 à juin 1998)
Crédit pour taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve	120 000	8 millions de dollars

La prestation nationale pour enfants (PNE) est le fruit d'une collaboration permanente entre le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux. Voici quels en sont les objectifs :

- réduire la pauvreté chez les enfants;
- améliorer les incitations à travailler;
- réduire les chevauchements et les doublonnements administratifs.

Comme première étape de la mise en oeuvre de la PNE, le gouvernement fédéral a injecté 850 millions de dollars de plus dans le programme existant de la PFE (250 millions en juillet 1997, et 600 millions en juillet 1998). Le montant bonifié, connu sous le nom de **supplément de la prestation nationale pour enfants** (SPNE), comprend l'ancien supplément du revenu gagné et est entré en vigueur en juillet 1998. Le nouveau programme, appelé **prestation fiscale canadienne pour enfants** (PFCE), est structuré de manière à offrir des prestations plus élevées à près d'un million et demi de familles qui ont un revenu de moins de 25 921 \$.

Les prestations fédérales améliorées permettront aux provinces et aux territoires de réinvestir certaines de leurs ressources d'aide sociale dans d'autres programmes visant à améliorer les services à l'enfance et l'aide au revenu. Ainsi, les efforts fédéraux, provinciaux et territoriaux en matière de financement supplémentaire et de programmes nouveaux ou améliorés contribueront, dans le cadre de la PNE, à réduire la pauvreté chez les enfants.



<p>Nous fournissons des renseignements sur les dossiers d'admissibilité à la PFE au gouvernement du Québec pour la Régie des rentes du Québec. Ce programme provincial offre une allocation familiale aux familles admissibles.</p> <p>Nous fournissons à Développement des ressources humaines Canada des renseignements sur la PFE pour le calcul du supplément familial à l'assurance-emploi. Ce supplément vise à aider les bénéficiaires d'assurance-emploi à faible revenu qui ont des enfants.</p> <p>Nous administrons plusieurs programmes de prestations provinciaux à l'aide de nos renseignements sur les enfants et le revenu. Nous offrons ainsi un bon service à nos clients, qui n'ont pas à présenter de demandes distinctes pour les prestations provinciales. Nous réalisons aussi des économies en utilisant les renseignements sur la PFE ainsi que les systèmes informatiques pour l'exécution de différents programmes. Cela coûte moins cher au gouvernement que de mettre au point des systèmes distincts.</p> <p>Lorsque nous administrons un programme pour une province ou un territoire, nous travaillons en partenariat pour élaborer un système qui respecte les exigences et les objectifs de la province ou du territoire. Notre rôle est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ élaborer le système;</li> <li>■ calculer les prestations à l'aide des renseignements sur le revenu, l'état civil et les enfants;</li> <li>■ consigner les renseignements financiers;</li> <li>■ distribuer les paiements aux bénéficiaires, en recourant à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada qui agit comme mandataire;</li> <li>■ répondre aux demandes de renseignements et traiter les appels et les oppositions formulés par les clients;</li> <li>■ faire rapport à la province ou au territoire sur les questions qui se posent, les résultats du programme et les activités d'observation.</li> </ul> <p>Le tableau suivant présente les programmes de prestations provinciaux que nous avons administrés en 1997-1998.</p>	<p><b>Régie des rentes du Québec</b></p> <p><b>Supplément familial à l'assurance-emploi</b></p> <p><b>Programmes de prestations provinciaux</b></p> <p><b>Ce que nous faisons</b></p> <p><b>Programmes provinciaux actuels</b></p>
--	--

Le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) est un crédit d'impôt non remboursable destiné aux particuliers atteints d'une déficience grave et prolongée qui limite de façon marquée les activités courantes de la vie quotidienne. Les exigences concernant l'admissibilité au crédit sont très précises, et le droit au crédit doit être déterminé par un médecin praticien. Pour demander le crédit, les particuliers admissibles doivent soumettre le formulaire T2201, *Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées*, qui aura été rempli par un médecin, un optométriste, un audiologiste, un ergothérapeute ou un psychologue. Ces particuliers doivent joindre le formulaire T2201 rempli à leur déclaration de revenus, ou encore soumettre le formulaire comme une demande de nouvelle cotisation. Les représentants des groupes de personnes handicapées nous ont fait savoir que les bénéficiaires du CIPH voulaient avoir la certitude qu'une fois une demande de crédit approuvée, elle ne sera pas modifiée par la suite. Pour combler ce besoin de certitude, nous examinons toutes les demandes de CIPH avant d'établir la cotisation des déclarations ou de traiter les demandes de nouvelle cotisation. Les demandes sont examinées dans les centres fiscaux, où les clients envoient leurs déclarations de revenus. Nous soumettons les cas complexes à des conseillers médicaux de l'Administration centrale.

Nous approuvons les demandes de façon temporaire ou permanente. Une fois la demande approuvée, le particulier peut demander le même montant chaque année, à la condition que sa situation ne change pas. Cette règle ne s'applique pas si l'on découvre plus tard qu'un client a volontairement falsifié les renseignements lorsqu'il a présenté sa demande. C'est au particulier qu'il revient de nous informer immédiatement de tout changement survenu dans son état de santé et susceptible de modifier son admissibilité au crédit.

## Partenariats fédéraux et provinciaux

Nous appuyons plusieurs programmes de prestations provinciaux et fédéraux. Nous travaillons en collaboration avec d'autres ministères fédéraux et d'autres paliers de gouvernement pour mettre fin aux doublonnements et pour offrir le meilleur service possible aux clients. Pour protéger le droit au respect de la vie privée de nos clients, nous fournissons à d'autres administrations des renseignements à l'appui de leurs programmes seulement lorsque la loi l'autorise.

Pour l'année 1997-1998 et les années précédentes, la prestation fiscale pour enfants comprenait un supplément du revenu gagné (SRG). Ce supplément était versé aux familles qui avaient gagné un revenu, comme un revenu d'emploi ou un revenu d'entreprise, mais dont le revenu familial net était inférieur à 25 921 \$.

Dans son budget de février 1997, le gouvernement a annoncé que le SRG serait remplacé par un nouveau supplément qui s'appliquerait également à tous les clients à faible revenu bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants, peu importe le genre de revenu gagné. La mise en oeuvre de ce supplément a commencé en juillet 1998. Entre-temps, le SRG a été modifié de façon à aider davantage la plupart des familles ayant un faible revenu d'emploi.

Avant juillet 1997, le maximum du SRG qu'une famille pouvait recevoir était de 500 \$ par année. Toutes les familles ayant le même revenu gagné et le même revenu net recevaient le même montant, quel que soit le nombre d'enfants qu'elles comptaient. Pour 1997-1998, le calcul a été modifié de façon à fournir des prestations plus élevées aux familles ayant plus d'un enfant. En raison de ces changements, le SRG versé en 1997-1998 a presque doublé comparativement aux années précédentes.

Tableau 5  
Supplément du revenu gagné payé

	1995-1996	1996-1997	1997-1998
Versements (en millions de dollars)	257 \$	263 \$	487 \$
Enfants (en milliers)	1 361	1 448	1 422
Bénéficiaires (en milliers)	772	824	801

## Allocations spéciales pour enfants (ASE)

En 1997-1998, le programme des ASE est venu en aide à 274 établissements et organismes qui s'occupaient d'environ 44 000 enfants chaque mois. Pendant cette période, le programme prévoyait une allocation mensuelle de 85 \$ par enfant. Au total, 44,6 millions de dollars en ASE ont été versés au cours de l'année.



## Plus d'argent pour les Canadiens à faible revenu

La majorité des familles qui ont des enfants admissibles reçoivent la PFE. Cependant, le programme de la PFE vise à verser les prestations les plus élevées aux familles à revenu faible ou modeste. Le tableau 3 montre que la prestation moyenne par enfant augmente quand le revenu familial diminue.

## Versements de PFE de 1997-1998 par niveau de revenu familial

Tableau 3 Prestation fiscale pour enfants versée (programme de 1997-1998)				
Revenu familial	Nombre moyen de familles*	Nombre moyen d'enfants par famille	Prestations versées (en milliers de dollars)	Prestation moyenne par enfant
Moins de 25 921 \$	1 356 289	1,8	3 128 149 \$	1 308 \$
25 921 \$ - 40 000 \$	648 761	1,8	1 114 017 \$	947 \$
40 000 \$ - 50 000 \$	426 270	1,8	527 725 \$	675 \$
50 000 \$ - 60 000 \$	376 100	1,8	312 211 \$	449 \$
60 000 \$ - 70 000 \$	168 642	2,1	121 200 \$	343 \$
Plus de 70 000 \$	60 777	3 ou plus	60 964 \$	320 \$
<b>Totaux</b>	<b>3 036 839*</b>	<b>1,8</b>	<b>5 264 266 \$</b>	<b>942 \$</b>

\* Parce que certaines familles ont commencé à bénéficier de prestations ou ont cessé d'en recevoir au cours de l'année, ce total est inférieur au nombre total de familles qui ont reçu des prestations.

En 1997-1998, moins de familles à revenu moyen ou élevé ont reçu des versements de PFE comparativement à l'année précédente. Le nombre de bénéficiaires dont le revenu familial était inférieur à 25 921 \$ a toutefois augmenté. En outre, la somme totale des prestations versées aux familles les plus nécessiteuses a augmenté en 1997-1998. Cette hausse est principalement due aux changements apportés au mode de calcul de la prestation pour les familles à faible revenu qui ont un revenu d'emploi ou un autre revenu de travail.

Tableau 4 Variation du montant total de la PFE selon le niveau de revenu (comparaison entre 1996-1997 et 1997-1998)				
Revenu familial	1996-1997	1997-1998	% de variation (baisse)	
Moins de 25 921 \$	1 328 070	1 356 289	2,1 %	
Plus de 25 921 \$	1 754 900	1 680 550	(4,2 %)	
<b>Total</b>	<b>3 082 970</b>	<b>3 036 839</b>	(1,5 %)	
Revenu familial	1996-1997	1997-1998	% de variation (baisse)	
Moins de 25 921 \$	2 882 755 \$	3 128 149 \$	8,5 %	
Plus de 25 921 \$	2 246 540 \$	2 136 117 \$	(4,9 %)	
<b>Total</b>	<b>5 129 295 \$</b>	<b>5 264 266 \$</b>	2,6 %	



Nous sommes en mesure d'administrer des programmes de prestations fondés sur le revenu

Nous disposons de l'information, de l'infrastructure et de la technologie nécessaires pour traiter, calculer et verser une quantité imposante de paiements fondés sur le revenu. En 1997-1998, nous avons traité plus de 500 000 demandes de PFE pour de nouveaux clients ou enfants. Nous avons envoyé aux clients 7,6 millions d'avis pour leur indiquer le montant de PFE auquel ils avaient droit ou pour leur expliquer des changements à un calcul antérieur.

Entre janvier 1993 et juin 1998, nous avons effectué 197 millions de versements de PFE, ce qui représente près de 29 milliards de dollars. Au cours de l'année de prestations 1997-1998, 3,2 millions de clients ont reçu des sommes totalisant 5,3 milliards de dollars.

Programme de la PFE par province et territoire

Tableau 2 Total des versements de prestation fiscale pour enfants (programme de 1997-1998)				
Province ou territoire	Nombre d'enfants* moyen	Nombre total de familles**	Prestation moyenne par enfant	Prestations versées (en milliers de dollars)
Terre-Neuve	112 527	71 230	978 \$	110 073 \$
Ile-du-Prince-Édouard	30 613	17 176	941 \$	28 810 \$
Nouvelle-Écosse	183 389	109 651	954 \$	174 976 \$
Nouveau-Brunswick	149 335	92 117	960 \$	143 326 \$
Québec	1 343 631	811 036	962 \$	1 293 212 \$
Ontario	1 989 500	1 142 658	913 \$	1 815 487 \$
Manitoba	247 105	133 119	985 \$	243 413 \$
Saskatchewan	235 980	121 688	986 \$	232 763 \$
Alberta	580 159	316 837	942 \$	546 458 \$
Colombie-Britannique	691 839	400 732	941 \$	650 738 \$
Territoires du Nord-Ouest	17 694	8 338	996 \$	17 615 \$
Territoire du Yukon	6 057	3 448	937 \$	5 675 \$
Autres	1 977	1 090	870 \$	1 720 \$
Total	5 589 806	3 229 120	942 \$	5 264 266 \$

\* Total des enfants pour qui un versement a été émis chaque mois durant l'année, divisé par 12.  
 \*\* Total des familles qui ont reçu au moins un versement en 1997-1998.

D'après les données de Statistique Canada, nous estimons que des versements de PFE ont été faits en 1997-1998 pour plus de 75 % d'enfants de moins de 18 ans résidant au Canada.

Revenu de moins de 25 000 \$		Revenu de 25 000 \$ et plus	
Nombre de bénéficiaires	Prestation moyenne*	Nombre de bénéficiaires	Prestation moyenne*
Personnes âgées (65 ans et plus)			
1 446 580	314 \$	308 220	216 \$
Moins de 65 ans			
3 853 310	254 \$	532 040	183 \$
Non marié-1 enfant	397 430	81 240	301 \$
Non marié-2 enfants	217 080	48 190	367 \$
Non marié-3 enfants ou plus	97 950	15 350	471 \$
Marié-sans enfant	512 900	270 760	218 \$
Marié-1 enfant	211 670	139 980	268 \$
Marié-2 enfants	210 240	189 090	315 \$
Marié-3 enfants ou plus	134 340	116 940	404 \$
Totaux	7 081 500	332 \$	1 701 810
245 \$		245 \$	

\* Total des quatre versements trimestriels faits en juillet et octobre 1997, et en janvier et avril 1998.

## De la prestation fiscale pour enfants à la prestation fiscale canadienne pour enfants

La prestation fiscale pour enfants : un régime en constante évolution visant à aider à subvenir aux besoins des enfants

Revenu Canada administre la prestation fiscale pour enfants (PFE) depuis 1993, année de sa création par le gouvernement fédéral. La PFE est un versement mensuel non imposable qui vise à aider les familles admissibles à subvenir aux besoins des enfants de moins de 18 ans. La PFE est versée à la personne qui fournit les soins (habituellement la mère) à un enfant à charge. Nous calculons le versement en fonction du revenu familial indiqué dans les déclarations de revenus de l'année précédente. Le montant de la prestation varie aussi en fonction du nombre d'enfants et de leur âge.

Au cours des dernières années, le programme de la PFE a été amélioré pour offrir une aide accrue aux familles à faible revenu. Le soutien du gouvernement fédéral aux familles avec des enfants a encore été augmenté en juillet 1998, lorsque la PFE est devenue la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCÉ). Cette dernière est un élément important du régime national de prestations pour enfants, un partenariat continu entre le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Le programme de la PFCÉ bénéficie de fonds fédéraux supplémentaires et prévoit un nouveau supplément appelé le supplément de la prestation nationale pour enfants. Ce supplément est lié aux programmes de réinvestissement provinciaux et territoriaux à l'intention des enfants.

**Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)**

À Terre-Neuve, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, la taxe de vente provinciale a été harmonisée avec la taxe sur les produits et services, ce qui a donné lieu à la taxe de vente harmonisée. C'est pourquoi le crédit fédéral pour la TPS s'appelle maintenant le crédit pour la TPS/TVH.

Nous versons le crédit pour la TPS/TVH aux personnes qui ont un revenu faible ou modeste afin de compenser une partie ou la totalité de la TPS/TVH qu'elles paient. Le crédit est calculé de la même manière dans toutes les provinces. Le montant que les personnes reçoivent varie en fonction de leur revenu familial, de leur état civil et du nombre d'enfants à leur charge.

Nous versons le crédit à l'avance afin que les gens le reçoivent avant de payer la TPS/TVH. La plupart des personnes reçoivent le crédit en quatre versements trimestriels, qui sont faits en juillet, octobre, janvier et avril.

Les clients doivent remplir une demande du crédit pour la TPS/TVH dans leur déclaration de revenus annuelle et fournir les renseignements dont nous avons besoin pour calculer le crédit. Nous calculons le montant auquel chaque client a droit en nous fondant sur le revenu familial, l'état civil et le nombre d'enfants à charge indiqués dans les déclarations de revenus de l'année précédente.

Les parents peuvent demander le crédit pour la TPS/TVH pour les enfants de moins de 19 ans qui sont à leur charge. Les clients âgés de 19 ans et plus doivent produire une déclaration de revenus pour demander le crédit.

Durant l'année de prestations 1997-1998, 8,8 millions de personnes ont reçu plus de 2,7 milliards de dollars en crédits pour la TPS/TVH. Au cours des trois dernières années, il n'y a eu presque aucun changement dans le nombre de personnes qui ont reçu le crédit et dans les sommes versées.

**Crédit payé à l'avance pour que les personnes le reçoivent avant de payer la TPS/TVH**

**Les clients doivent présenter une demande chaque année**



Je suis heureux de vous présenter le *Rapport des programmes de prestations* de Revenu Canada pour 1997-1998. Ce rapport donne un aperçu des programmes de prestations que nous administrons. Il expose nos réalisations, décrit les projets en cours et énonce les objectifs que nous souhaitons atteindre dans l'avenir.

Je suis fier du rôle joué par les employés de Revenu Canada dans l'engagement du gouvernement du Canada envers les questions sociales. Depuis 1990, nous avons versé plus de 47 milliards de dollars en prestations essentielles au bien-être économique de millions de Canadiens à revenu faible ou modeste. De tels programmes contribuent à la qualité de vie ici au Canada et font l'envie de nombreux pays.

Les deux programmes de prestations les plus importants et les mieux connus sont la prestation fiscale pour enfants (PFE) et le crédit pour la taxe sur les produits et services / taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). En 1997-1998, nous avons effectué 69 millions de versements de PFE et de crédits pour la TPS/TVH. Nous avons mené à bien, pour la deuxième année, le programme de prestation familiale de la Colombie-Britannique, et nous avons commencé à administrer les nouveaux programmes de prestations des gouvernements de l'Alberta, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve.

Au cours de 1997-1998, nous avons travaillé avec les provinces, les territoires et d'autres ministères fédéraux pour mettre au point la prestation nationale pour enfants (PNE). La première phase a été mise en oeuvre en juillet 1998, lorsque la prestation fiscale pour enfants est devenue la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCÉ), comprenant des fonds additionnels fédéraux de 850 millions de dollars. Dans la cadre de la PNE, l'unification de la PFCÉ et de programmes de réinvestissement provinciaux et territoriaux constitue un effort concerté pour réduire l'ampleur de la pauvreté chez les enfants. La mesure vise aussi à aider les parents à conserver leur emploi ou à quitter l'aide sociale pour intégrer le marché du travail. Nous comptons poursuivre notre collaboration avec nos partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux pour mettre en oeuvre les étapes suivantes de cette importante mesure. Nous sommes fiers de notre administration efficace et efficiente des programmes de prestations, et nous nous réjouissons de l'occasion qui nous est donnée de partager notre expertise dans ce domaine avec d'autres ministères et paliers de gouvernement. Au cours de l'exercice 1998-1999 et des exercices suivants, nous espérons continuer à améliorer les nombreux services que nous offrons aux Canadiens.

L'Honorable Herb Dhaliwal, C.P., député





5	Message du ministre
6	Programmes de prestations que nous administrons
6	Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)
6	De la prestation fiscale pour enfants à la prestation fiscale canadienne pour enfants
7	La PFE et Revenu Canada en 1997-1998
8	Allocations spéciales pour enfants (ASE)
10	Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH)
11	Partenariats fédéraux et provinciaux
15	Année de prestations 1997-1998
15	Versements
15	Communication avec la clientèle
16	Consultation de la clientèle
18	Des employés compétents et bien renseignés
20	Atteinte des objectifs pour 1997-1998
20	Programmes provinciaux
20	La prestation nationale pour enfants (PNE)
21	Exécution des programmes
21	Normes de service
22	Sensibilisation des clients et taux de participation
23	Exécution responsable
25	Objectifs pour l'année de prestations 1998-1999

Imprimé au Canada



Pensez à recycler!



---

# Rapport des programmes de prestations





Canada Customs  
and Revenue Agency

Revenue  
Canada

Agence des douanes  
et du revenu du Canada

Revenu  
Canada

Government  
Publications

Canada

2011  
NR5  
- B26

# Benefit Programs Report

---

1998-99 Benefit Year



**As of November 1, 1999, Revenue Canada  
became the Canada Customs  
and Revenue Agency.**

Think recycling!



Printed in Canada

---

# Table of contents

---

	Page
<b>Minister's message</b>	
<b>Benefit programs administered by Revenue Canada .....</b>	<b>4</b>
<b>Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST) credit .....</b>	<b>5</b>
<b>Canada Child Tax Benefit .....</b>	<b>7</b>
<b>Increased federal support for children .....</b>	<b>8</b>
<b>Children's Special Allowances .....</b>	<b>8</b>
<b>Other benefit programs administered by Revenue Canada .....</b>	<b>9</b>
<b>Disability tax credit .....</b>	<b>10</b>
<b>Accomplishments during the 1998-99 benefit year .....</b>	<b>11</b>
Payments issued on time and within budget .....	11
New programs launched .....	12
Enhanced program integrity .....	12
Improved fairness .....	13
Service to our partners .....	13
<b>Key issues facing us for the coming years .....</b>	<b>13</b>
Complete, accurate information .....	14
Administrative improvements to the Canada Child Tax Benefit .....	14
GST/HST credit redesign .....	14
<b>If you need more information .....</b>	<b>15</b>

---

## Benefit programs administered by Revenue Canada

---

Revenue Canada's resources include the information, infrastructure, and technology needed to process, calculate, and issue large volumes of income-based payments. Our objectives are to ensure that all entitled people receive the right amount of assistance at the right time, know where the money came from and why, can count on the payment arriving on the expected date, and can trust in our commitment to pay everyone their full entitlement.

Our two largest and best-known benefit programs are the Canada Child Tax Benefit (CCTB) and the goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST) credit. During the 1998-99 benefit year (July 1998 to June 1999), we issued almost 69 million CCTB and GST/HST credit payments.

To deliver these programs, we built strong, flexible "backbone" systems that ensure we respond to new challenges quickly and effectively, at a reasonable cost. We have been able to use these core systems to deliver new benefit programs on behalf of our provincial and territorial partners. As these programs were launched, enhanced benefits were made available to entitled clients without any requirement for them to apply. This helped ensure that all clients received their full entitlements without additional paper burden for them.

Since clients who apply for CCTB are automatically considered for eligibility in provincial and territorial programs we administer, adjustments to reflect changes in the clients' circumstances are processed only once, for all programs. This avoids the duplicated efforts and costs that would be incurred under separate provincial/territorial administration of these programs.

During some months, the federal, provincial, and territorial benefit payments we issue may total \$1.25 billion. These payments are supported by a range of client services including a toll-free number for quick telephone assistance, an Internet Web site, knowledgeable staff in our tax centres and tax services offices, and a number of pamphlets and publications. Additional information about these services is included at the end of this report.



# Goods and services tax/harmonized sales tax (GST/HST) credit

GST/HST credits are paid to individuals with low or moderate incomes to help offset the GST/HST that they pay. For married couples (including common-law relationships), one spouse must make the claim for both partners. The credit is calculated based on the number of individuals and children in the family, and is reduced as income increases beyond a certain level.

In Newfoundland, Nova Scotia, and New Brunswick, provincial sales taxes have been harmonized with the GST, resulting in the HST. However, the GST/HST credit is calculated the same way in all provinces and territories, regardless of whether they have a harmonized sales tax.

The chart that follows shows the approximate family income levels below which a credit is likely to be received. **Family income** means the total of the claimant's net income plus, if applicable, the net income of the claimant's spouse.

Number of children	Maximum credit for year	Income limit
0	Not married – \$304 Married – \$398	Not married – \$32,000 Married – \$34,000
1	\$503	\$36,000
2	\$608	\$38,100
3	\$713	\$40,200
4	\$818	\$42,300
5 or more	add \$105 for each additional child	add \$2,100 for each additional child

Clients have to complete the GST/HST credit application area on their income tax and benefit returns each year. Parents claim a GST/HST credit for their dependent children who are under age 19. Clients who are age 19 or older, or who have a spouse or are a parent, have to file their own returns and complete the application area to claim the credit.

The credit is usually issued to 9 million recipients as four quarterly payments, in July, October, January, and April.

The following tables provide statistics by age and income range of GST/HST credit recipients for the last few years:

<b>GST/HST credit paid</b>				
<b>Family income</b>	<b>Thousands of recipients</b>			
<b>less than \$25,001</b>	<b>1995-96</b>	<b>1996-97</b>	<b>1997-98</b>	<b>1998-99</b>
Under age 65				
No children	4,348	4,293	4,366	4,438
Children	1,255	1,241	1,269	1,268
Age 65 or older	1,370	1,432	1,444	1,502
<b>Total, less than \$25,001</b>	<b>6,973</b>	<b>6,966</b>	<b>7,079</b>	<b>7,208</b>
<b>Family income</b>	<b>Thousands of recipients</b>			
<b>more than \$25,000</b>	<b>1995-96</b>	<b>1996-97</b>	<b>1997-98</b>	<b>1998-99</b>
Under age 65				
No children	771	790	803	839
Children	608	595	591	589
Age 65 or older	254	297	308	322
<b>Total, more than \$25,000</b>	<b>1,633</b>	<b>1,682</b>	<b>1,702</b>	<b>1,750</b>
<b>Family income</b>	<b>Millions of dollars received</b>			
<b>less than \$25,001</b>	<b>1995-96</b>	<b>1996-97</b>	<b>1997-98</b>	<b>1998-99</b>
Under age 65				
No children	1,168	1,161	1,178	1,201
Children	715	707	721	718
Age 65 or older	428	450	454	473
<b>Total, less than \$25,001</b>	<b>2,311</b>	<b>2,318</b>	<b>2,353</b>	<b>2,392</b>
<b>Family income</b>	<b>Millions of dollars received</b>			
<b>more than \$25,000</b>	<b>1995-96</b>	<b>1996-97</b>	<b>1997-98</b>	<b>1998-99</b>
Under age 65				
No children	151	154	156	162
Children	201	195	194	193
Age 65 or older	56	64	66	69
<b>Total, more than \$25,000</b>	<b>408</b>	<b>413</b>	<b>416</b>	<b>424</b>

# Canada Child Tax Benefit

The Canada Child Tax Benefit (CCTB) is a tax-free monthly payment made to eligible families with children under age 18. The CCTB is paid to the caregiver (usually the mother) of a dependent child; that is, to the person who is primarily responsible for the child's care and upbringing. A CCTB application has to be filed before we can start paying benefits for a child. To make it easier for new mothers to apply, we distribute CCTB application kits through hospitals. Tax services offices and volunteer programs also provide applications and can help clients fill out forms.

Once a child is enrolled in the CCTB program, we calculate the payment using family net income from the previous years' income tax and benefit returns. For married applicants (including common-law relationships), the spouse must have filed returns as well. Since we recalculate the entitlement each July, both the caregiver and spouse have to file returns each year to continue receiving their benefits.

The amount received is affected by the number and age of the children and is reduced as income increases. The chart that follows shows the approximate family income levels below which a family will likely receive a benefit, as of July 1999. **Family income** means the total of the caregiver's net income plus, if applicable, the net income of the spouse.

CCTB guideline table – July 1999*		
Number of children	Maximum benefit for year** (income less than \$20,921)	Approximate income limit for partial benefit
1	\$1,805	\$66,700
2	\$3,410	\$66,700
3	\$5,015	\$88,600
4	\$6,620	\$110,500
5 or more	add \$1,605 for each additional child	add \$21,900 for each additional child
* The table is different for residents of Alberta due to variances in basic benefit amounts.		
** Add \$213 for each child under age 7 if no child care expenses were claimed for the year.		

We encourage parents to enroll their children for the CCTB, regardless of their income. That way, if their income falls in the future, or if the program changes, they will automatically start to receive benefits.

---

## Increased federal support for children

---

The federal government's support to families with children was increased in July 1998, when the Child Tax Benefit (CTB) program became the Canada Child Tax Benefit (CCTB). The CCTB forms an important part of the National Child Benefit (NCB) initiative, which is an ongoing, co-operative partnership between the governments of Canada and the provinces and territories.

As the first phase in the NCB, the federal government added \$850 million to the CTB and created a new supplement, known as the National Child Benefit Supplement (NCBS), which is linked to provincial, territorial, and First Nations reinvestment programs that help children. Subsequent federal budgets have continued to increase the investment in Canadian families through the CCTB.

For the 1998-99 benefit year, we paid about \$480 million per month in CCTB to an average of 2.9 million families, including \$86 million in NCBS. Benefits are reduced as family income rises. A family with income of less than \$21,000 may receive more than \$150 per month for one preschool child. The average monthly payment is about \$90 per child and \$165 per family.

Recent increases have been targeted at lower income families:

Income less than \$25,921	1997-98	1998-99	1999-2000 (projected)
Number of clients	1.4 million	1.4 million	1.4 million
Dollars paid	\$3.1 billion	\$3.6 billion	\$4.0 billion

---

## Children's Special Allowances

---

As a complement to the CCTB program, Children's Special Allowances (CSAs) are paid to about 270 child care agencies and other institutions that are responsible for the care and maintenance of children. This expenditure assists these agencies in meeting the cost of caring for about 48,000 children each month.



The monthly CSA payment is calculated as a flat rate per child, equal to the unreduced basic CCTB and NCBS payable for one child. For 1998-99, the monthly CSA payment was just over \$135 per child. Average monthly payments to child care agencies totalled \$6.5 million.

## Other benefit programs administered by Revenue Canada

We administer a number of benefit programs on behalf of provinces and territories, delivering almost \$550 million per year in provincial and territorial assistance to more than 600,000 low-income families. We administer these programs using the federal CCTB and GST/HST credit systems and client information as a base.

The chart below provides general information about the provincial and territorial programs that we administered for the 1998-99 benefit year:

Benefit program	Approximate recipient population	Benefits paid (1) (\$ millions)
Alberta Family Employment Tax Credit	160,000 bi-annually	81
BC Family Bonus (includes the BC Earned Income Benefit)	219,000 monthly	332
New Brunswick Child Tax Benefit (includes a working income supplement)	46,000 monthly	21
Newfoundland Harmonized Sales Tax Credit (based on the GST/HST credit)	120,000 annually	8
Northwest Territories Child Benefit (includes a working income supplement)	5,900 monthly	4
Nova Scotia Child Benefit	32,000 monthly	11
Saskatchewan Child Benefit	51,000 monthly	90(2)

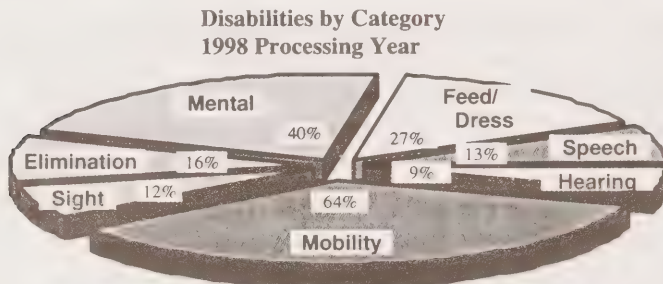
(1) Benefits are adjusted each July, to reflect income tax returns processed for the preceding tax year. These amounts are based on returns for 1997.

(2) For families living on reserve, benefits are funded by the federal government.

Where authorized by legislation, we also use our child benefit information to support programs administered by other jurisdictions, such as the Quebec family allowance, the Ontario Child Care Supplement for Working Families, and the Employment Insurance Family Supplement.

# Disability tax credit

The disability tax credit (DTC) provides a non-refundable tax credit for individuals who have a severe and prolonged impairment that markedly restricts a basic activity of daily living. The eligibility requirements for this credit are specific, and a qualified person must certify the disability. The following chart shows the percentage of individuals with disabilities affecting each activity of daily living.



Since 39% of claims involve more than one category of disability, the total exceeds 100%.

The above results reflect new DTC claims processed during 1998-99. Many individuals reported difficulties with two or more basic activities.

Many clients do not submit a claim for their DTC credit for some time after their disability starts. Three-quarters of new disability claims processed during 1998 were effective for the 1996 or prior years. These clients can request reassessments of their returns for the previous years.

DTC Claims / Estimated federal tax savings 1997 income tax return				
	Self	Spouse	Other	Total
Claims made (thousands)	382	85	83	550
Fed. tax reduction (millions) *	\$134	\$18	\$38	\$190
* Estimate based on sample of claims processed after 1997. Provincial/territorial savings may increase the amount shown by about 50%.				

More than 380,000 persons with disabilities made a DTC claim on their 1997 tax return. If the individual with the disability did not have enough taxable income to use the full credit, the unused portion could be transferred to a spouse or other supporting person. Transfers to a supporting spouse or other individual accounted for 30% of all claims.

# Accomplishments during the 1998-99 benefit year

## Payments issued on time and within budget

The following table shows the scope of our key programs. These payments were issued on time and within budget.

Benefit program	1997-98 \$ millions	1998-99 \$ millions	1999-2000 \$ millions (projected)
Children's Special Allowances 48,000 children*	45	78	95
Canada Child Tax Benefit 3.2 million recipients* 34.8 million payments*	5,300	5,700	6,000
GST/HST credit 9 million recipients* 33.7 million payments*	2,770	2,800	2,800
Provincial and territorial programs .6 million recipients*	515	547	500
* for the 1998-99 benefit year			

The activities that support our programs were completed within an annual operating budget of \$38 million (direct costs for benefit programs, client services, and information technology). These activities include:

Activity	Volume
Processing CCTB applications and elections	530,000
Answering CCTB enquiries	2.2 million
Reviewing and adjusting CCTB and GST/HST credit accounts	560,000
CCTB and provincial/territorial notices and redeterminations	6.4 million
GST/HST credit and Newfoundland Harmonized Sales Tax Credit notices and redeterminations	12.5 million

The DTC program reviewed 120,000 claims on initial assessment and about 40,000 claims received as a request for reassessment. Approximately 75% of claims reviewed were allowed on either a permanent or a temporary basis.

## New programs launched

During 1998-99, we began to administer:

- the Canada Child Tax Benefit, including the National Child Benefit Supplement in July 1998;
- new child benefit programs on behalf of Saskatchewan, the Northwest Territories, and Nova Scotia; and
- a new earned income benefit program and a reconfigured family bonus program on behalf of British Columbia.

The new or enhanced benefits were made available to entitled clients without any requirement for them to apply. For example, the 1.4 million lowest income families—for whom additional assistance was targeted under the National Child Benefit—automatically received larger benefits starting July 1998.

We also worked with our provincial and territorial partners to develop the following new programs that are in place for the 1999-2000 benefit year:

Program	Start date
Newfoundland and Labrador Child Benefit	July 1999
Nunavut Child Benefit	July 1999
Yukon Child Benefit	October 1999
Newfoundland Seniors' Benefit	October 1999

## Enhanced program integrity

During 1998-99, we made significant progress in our efforts to improve internal controls over benefit payments through the following actions:

- we implemented a comprehensive multi-year Quality Assurance and Compliance strategy for an April 1999 launch;
- we put additional resources in place to provide stronger quality controls, and to establish and maintain effective payment validation programs; and
- we started development work on a comprehensive Decision Support System consisting of a benefits data-warehouse and decision-support tools, such as data mining, that will allow us to effectively target areas requiring further review.



## Improved fairness

In the 7-Point Plan for Fairness announced in February 1999, Revenue Canada committed to identifying unclaimed credits, benefits, and overpayments for Canadians. Some of the actions we have taken to increase the fairness of our benefit programs include the following:

- our validation programs are designed to give equal weight to underpayments as well as overpayments of benefits; and
- we began working with the Department of Finance Canada to improve the fairness and responsiveness of the GST/HST credit program.

## Service to our partners

We continued working with our federal, provincial, and territorial partners on further phases of the National Child Benefit (NCB), and collaborated with Indian and Northern Affairs Canada to provide a joint information package for First Nations. We also provided services to the individual provinces and territories for which we administer programs. For example:

- Programs were delivered on time and consistently under budget.
- Individual provincial or territorial programs are clearly identified on payment products and notices. This includes displaying the provincial/territorial program name and logo as well as providing customized explanations of entitlement to the program.
- Where requested, information inserts about individual provincial/territorial reinvestment programs were included with a monthly mail-out. As well, coverage of provincial and territorial programs is provided in our pamphlets and guides.

---

## Key issues facing us for the coming years

---

The 1998-99 benefit year was a period of rapid growth and change as we implemented new programs and made significant improvements to our existing programs, processes, and services. We expect this era of change and development to continue throughout 1999-2000 and beyond, as we offer our services to an expanded range of partners in our new role as the Canada Customs and Revenue Agency. At the same time, our commitment to deliver quality products on behalf of our current partners and clients remains a top priority.

Here are some of the key issues facing us in meeting our challenges, and our plans to address them.

## **Complete, accurate information**

Accurate payments depend on accurate information. For benefit payments, this means that, in addition to the financial information provided on tax returns, non-financial information—the individual's marital status, children, and residence, for example—must also be accurate and up to date. Improving the timeliness and accuracy of our non-financial information is a priority for us.

Our plans for improvements in this area include:

- using existing data better, through our Decision Support System;
- where possible, utilizing data from external sources to support our programs;
- using our data-mining technology to develop additional compliance activities; and
- promoting awareness among our clients of the need to advise us when their family information or circumstances change.

## **Administrative improvements to the Canada Child Tax Benefit**

The CCTB program has been expanded and enhanced over the past several years, and, in addition, serves as the base for related provincial and territorial benefit programs. Our plans for improving our administration of the CCTB include:

- developing projects to identify children not enrolled for the CCTB;
- researching opportunities to make the CCTB more responsive; and
- reviewing the CCTB processing system to determine areas where redesign may be in order.

## **GST/HST credit redesign**

The GST/HST credit is our oldest benefit system. Its processes are not integrated with the CCTB, and the program has limited responsiveness to changes in the client's circumstances. As announced in the Finance Minister's Budget Speech in February 1999, we have begun working with the Department of Finance Canada to redesign the GST/HST credit program with a view to providing improved fairness, timely adjustments, simpler, more consistent administration, and improved payment accuracy.

---

## If you need more information...

---

The following publications provide information about the CCTB:

- T4114, *Your Canada Child Tax Benefit* (It includes related provincial and territorial child benefits and credits.)
- RC66, *Canada Child Tax Benefit Application*

The guide called *Information Concerning People with Disabilities* provides information about the disability tax credit.

Information about the CCTB and GST/HST credit is available on the Internet at [www.ccra-adrc.gc.ca](http://www.ccra-adrc.gc.ca), on the "Child and family benefits" page. The CCTB application and information brochure are also available from our Web site. However, confidentiality procedures prevent us from providing personal tax information over the Internet.

Information about the CCTB can also be obtained by calling one of the numbers listed below. If you do not live in one of these areas, call **1-800-387-1193**.

St. John's, Nfld.	772-2996
Montréal, Que.	283-8577
Ottawa, Ont.	941-9300
Toronto, Ont.	952-2600
London, Ont.	645-4560
Winnipeg, Man.	984-5700
Regina, Sask.	780-8047
Calgary, Alta.	233-5137
Vancouver, B.C.	669-7815

Our automated telephone service, T.I.P.S., provides general and personal tax information, including information about the CCTB and GST/HST credit. Recipients can obtain information about their benefits by calling **1-800-267-6999**. Clients not wishing to use this automated service for GST/HST credit enquiries can call the local tax services office listed in the government section of their telephone book.

If you have a hearing or speech impairment and use a teletypewriter (TTY), you can call our toll-free, bilingual TTY enquiry service at **1-800-665-0354** during regular and evening hours of service.

On peut aussi obtenir des renseignements sur la PFCB en téléphonant à l'un des numéros suivants. Si vous ne vivez pas dans l'une des villes indiquées et ses environs, composez le 1 800 387-1194.

St. John's (T.-N.)	772-5900
Montréal (Qc)	283-8577
Ottawa (Ont.)	941-9301
Winnipeg (Man.)	984-0444
Vancouver (C.-B.)	689-8031

Notre service téléphonique automatisé, le SERT, donne des renseignements fiscaux d'ordre général et personnel, y compris des renseignements sur la PFCB et le crédit pour la TPS/TVH. Les bénéficiaires peuvent obtenir des renseignements sur leurs prestations en composant le 1 800 267-6999. Les clients qui ne veulent pas utiliser ce service pour demander des renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH peuvent appeler leur bureau des services fiscaux à l'un des numéros figurant dans l'annuaire téléphonique, dans la section réservée aux gouvernements.

Si vous avez une déficience auditive ou un trouble de la parole et que vous utilisez un téléimprimeur, vous pouvez téléphoner sans frais à notre service de renseignements bilingue, au 1 800 665-0354, pendant les heures normales de service et les heures du soir.



Nos plans pour en améliorer l'administration comprennent ce qui suit :

- élaborer des projets pour repérer les enfants non inscrits à la PFCB;
- chercher des façons de rendre la PFCB plus souple;
- examiner le système de traitement de la PFCB en vue de cerner les points qu'il faudrait peut-être restructurer.

## Refonte du crédit pour la TPS/TVH

Le crédit pour la TPS/TVH est notre prestation la plus ancienne. Ses procédés ne sont pas harmonisés avec ceux de la PFCB, et le programme ne peut pas s'adapter beaucoup aux changements dans la situation du client. Comme le ministre des Finances l'a annoncé dans l'exposé budgétaire de février 1999, nous avons commencé à collaborer avec le ministère des Finances Canada pour refondre le programme en vue d'assurer une plus grande équité, des redressements rapides, une administration plus simple et plus uniforme et des versements plus exacts.

## Pour obtenir plus de renseignements

Les publications suivantes donnent des renseignements sur la PFCB :

- la brochure T4114, *Votre prestation fiscale canadienne pour enfants* (Elle porte aussi sur les prestations pour enfants et les crédits provinciaux et territoriaux connexes.)
- le formulaire RC66, *Demande de prestation fiscale canadienne pour enfants*

Le guide d'impôt intitulé *Renseignements concernant les personnes handicapées* donne des précisions sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

Des renseignements sur la PFCB et le crédit pour la TPS/TVH sont accessibles sur Internet à l'adresse [www.ccr-aadrc.gc.ca](http://www.ccr-aadrc.gc.ca), à la page « Prestations pour enfants et familles ». Le formulaire et la brochure figurent également dans ce site. À noter que les règles de confidentialité nous empêchent de fournir par Internet des renseignements personnels d'ordre fiscal.

L'année de prestations 1998-1999 a été une période d'évolution et de croissance rapides, durant laquelle nous avons mis en place de nouveaux programmes et avons amélioré considérablement nos programmes, procédés et services existants. Nous nous attendons à ce que cela se poursuive en 1999-2000 et au-delà, car nous offrons nos services à un plus grand nombre de partenaires à titre d'Agence des douanes et du revenu du Canada. De plus, notre détermination à assurer un service de qualité à nos partenaires et clients actuels reste une priorité absolue.

Voici quelques-uns des principaux défis que nous aurons à relever et les plans d'action que nous entendons suivre pour être à la hauteur :

## Information complète et exacte

L'exactitude des paiements dépend de l'exactitude de l'information. En ce qui a trait au versement des prestations, cela signifie que les renseignements financiers fournis dans les déclarations de revenus et certains renseignements non financiers — par exemple l'état civil du demandeur, le nombre et l'âge de ses enfants et son statut de résidence — doivent être exacts et à jour. Accroître l'exactitude de nos renseignements non financiers et la rapidité avec laquelle nous tenons compte des changements constitue pour nous une priorité.

Nos plans d'amélioration dans ce domaine comprennent :

- mieux utiliser nos données grâce au système d'aide à la décision;
- dans la mesure du possible, utiliser des données de sources externes pour appuyer nos programmes;
- recourir à notre technologie d'exploration en profondeur de données pour élaborer des activités d'observation supplémentaires;
- sensibiliser nos clients à la nécessité de nous aviser lorsque leur situation familiale change.

## Améliorations administratives pour la prestation fiscale canadienne pour enfants

Le programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) a été élargi et amélioré ces dernières années et sert de fondement aux programmes de prestations provinciaux et territoriaux connexes.

- en déployant des ressources supplémentaires afin de contrôler plus rigoureusement la qualité, ainsi que de mettre en place et de maintenir des programmes efficaces de validation des versements;
  - en commençant à élaborer un vaste système d'aide à la décision, c.-à-d. une base de données sur les prestations et un outil d'aide à la décision (p. ex. l'exploration en profondeur de données), qui nous aidera à cibler efficacement les domaines où un examen approfondi est nécessaire.
- Dans la Stratégie en sept points pour l'équité annoncée en février 1999, le Ministère s'est engagé à repérer les crédits ou prestations non demandés et les paiements en trop des Canadiens. Les mesures prises pour accroître l'équité de nos programmes de prestations comprennent les suivantes :
- nos programmes de validation sont conçus de façon à déceler tant les paiements en moins que les paiements en trop de prestations;
  - nous avons commencé à collaborer avec le ministère des Finances Canada pour accroître l'équité et la souplesse du crédit pour la TPS/TVH.
- Nous avons continué de collaborer avec nos partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux pour des phases plus avancées de la prestation nationale pour enfants. Nous avons aussi collaboré avec Affaires indiennes et du Nord Canada pour produire une trousse conjointe d'information à l'intention des Premières Nations. De plus, nous avons rendu des services aux différentes provinces et aux différents territoires pour lesquels nous administrons des programmes. Par exemple :
- nous avons versé les prestations à temps, à un coût toujours inférieur à celui qui figurait au budget;
  - nous indiquons clairement dans les avis et autres produits de paiement le programme provincial ou territorial dont il s'agit. Pour cela, nous y faisons figurer le nom et le logo du programme provincial ou territorial, ainsi que des explications adaptées concernant l'admissibilité au programme;
  - sur demande, nous avons ajouté à un envoi mensuel des feuilles de renseignements sur des programmes particuliers permettant à une province ou à un territoire de réinvestir des ressources d'aide sociale dans certains programmes. Par ailleurs, nous donnons des explications sur les programmes provinciaux et territoriaux dans nos brochures et nos guides.

## Service à nos partenaires

Les agents du programme du crédit d'impôt pour personnes handicapées ont examiné 120 000 demandes lors de la cotisation initiale et environ 40 000 demandes reçues avec une demande de nouvelle cotisation. Environ 75 % des demandes examinées ont été acceptées de façon temporaire ou permanente.

## Nouveaux programmes lancés

- la prestation fiscale canadienne pour enfants, y compris le supplément de la prestation nationale pour enfants en juillet 1998;
- de nouveaux programmes de prestations pour enfants, pour le compte de la Saskatchewan, des Territoires du Nord-Ouest et de la Nouvelle-Écosse;
- le nouveau programme de prestations sur le revenu gagné et la restructuration de la prestation familiale de la Colombie-Britannique pour le compte de cette province.

Les prestations nouvelles ou améliorées ont été versées aux clients qui y avaient droit sans qu'ils aient à le demander. Par exemple, 1,4 million de familles à faible revenu — auxquelles était destinée l'aide supplémentaire prévue dans le cadre de la prestation nationale pour enfants — ont automatiquement reçu des prestations plus élevées à compter de juillet 1998.

De plus, nous avons collaboré avec nos partenaires provinciaux et territoriaux afin d'élaborer les nouveaux programmes suivants, qui entrent en vigueur durant l'année de prestations 1999-2000.

Programmes	Date de début
Prestation pour enfants de Terre-Neuve et Labrador	juillet 1999
Prestation pour enfants du Nunavut	juillet 1999
Prestation pour enfants du Yukon	Octobre 1999
Prestation aux aînés de Terre-Neuve	Octobre 1999

## Intégrité accrue des programmes

En 1998-1999, nous avons beaucoup amélioré les contrôles internes sur les versements de prestations, notamment :

- en adoptant une stratégie pluriannuelle complète visant l'assurance de la qualité et l'observation, qui sera lancée en avril 1999;



# Réalisations de l'année de prestations 1998-1999

## Versements émis à temps sans dépasser le budget

Le tableau qui suit montre l'envergure de nos principaux programmes. Ces versements ont été émis à temps sans dépasser le budget.

Programmes de prestations	1997-1998 (en M \$)	1998-1999 (en M \$)	1999-2000 (en M \$ – prévisions)
Allocations spéciales pour enfants 48 000 enfants*	45	78	95
Prestation fiscale canadienne pour enfants 3,2 millions de bénéficiaires* 34,8 millions de versements*	5 300	5 700	6 000
Crédit pour la TPS/TVH 9 millions de bénéficiaires* 33,7 millions de versements*	2 770	2 800	2 800
Programmes provinciaux et territoriaux 0,6 million de bénéficiaires*	515	547	500
* pour l'année de prestations 1998-1999			

Nous avons terminé toutes les activités appuyant nos programmes sans dépasser notre budget de fonctionnement de 38 millions de dollars (incluant les coûts directs liés aux programmes de prestations, les services à la clientèle et l'informaticque). Ces activités sont les suivantes :

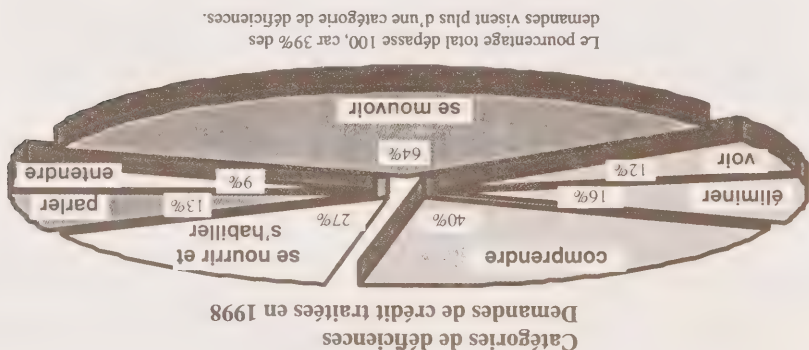
Activités		Volume
Demandes et choix de PFCB traitées		530 000
Demandes de renseignements sur la PFCB ayant reçu une réponse		2,2 millions
Comptes examinés et redressés (PFCB et crédit pour la TPS/TVH)		560 000
Nouvelles déterminations et avis (PFCB et provinces ou territoires)		6,4 millions
Nouvelles déterminations et avis (crédit pour la TPS/TVH et crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve)		12,5 millions

Plus de 380 000 personnes handicapées ont demandé le crédit d'impôt dans leur déclaration de revenus de 1997. Si le particulier ayant un handicap n'avait pas un revenu imposable suffisant pour utiliser tout le crédit auquel il a droit, la fraction non utilisée pouvait être transférée à son conjoint ou à la personne qui est son soutien. Les transferts au conjoint ou à une autre personne constituaient 30 % de toutes les demandes.

Nombre de demandes et économies d'impôt fédéral estimées				
Déclaration de revenus de 1997				
Demandes faites (en milliers)		Réduction de la taxe fédérale (en millions) *		
Soi		134 \$	18 \$	38 \$
Conjoint		382	85	83
Autre				
Total				550
* Estimé selon un échantillon de demandes traitées après 1997. Les économies provinciales ou territoriales pourraient augmenter ces chiffres d'environ 50 %.				

Les résultats ci-dessus reflètent les nouvelles demandes du crédit d'impôt pour personnes handicapées traitées en 1998-1999. Bon nombre de particuliers ont déclaré éprouver des difficultés dans deux activités ou plus de la vie courante.

De nombreux particuliers demandent le crédit bien après le début de leur handicap. Les trois quarts des nouvelles demandes de crédit traitées en 1998 visaient l'année 1996 et les années précédentes. Ces particuliers pourraient demander une nouvelle cotisation de leurs déclarations d'années précédentes.



Le crédit d'impôt pour personnes handicapées est un crédit d'impôt non remboursable destiné aux particuliers ayant une déficience grave et prolongée qui limite de façon marquée les activités courantes de leur vie quotidienne. Les conditions d'admissibilité sont très précises, et un spécialiste compétent doit attester que le particulier ayant une déficience répond à ces conditions. Le diagramme circulaire suivant illustre le pourcentage de particuliers handicapés et l'incidence de celui-ci sur chaque activité de la vie courante.

## Crédit d'impôt pour personnes handicapées

Quand la loi le permet, nous utilisons nos données liées aux prestations pour enfants afin d'appuyer des programmes administrés par d'autres instances, p. ex. l'allocation familiale du Québec, le supplément de revenu de l'Ontario pour les familles travaillieuses ayant des frais de garde d'enfants et le supplément familial à l'assurance-emploi.

Programme de prestations	Nombre approximatif de bénéficiaires	Prestations versées (1) (en M \$)
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	160 000 (semestriel)	81
Prestation familiale de la C.-B. (comprend la prestation sur le revenu gagné de la C.-B.)	219 000 (mensuel)	332
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick (comprend un supplément au revenu gagné)	46 000 (mensuel)	21
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve (dérivé du crédit pour la TPS/TVH)	120 000 (annuel)	8
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest (comprend un supplément au revenu gagné)	5 900 (mensuel)	4
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	32 000 (mensuel)	11
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	51 000 (mensuel)	90 (2)

(1) Les prestations sont modifiées en juillet chaque année d'après les déclarations de revenus traitées de l'année d'imposition précédente. Les montants ci-dessus sont tirés des déclarations de 1997.

(2) Si les familles habitent sur une réserve, le programme est financé par le gouvernement fédéral.

## Allocations spéciales pour enfants

Comme complètement à la PFCE, des allocations spéciales pour enfants sont versées à quelque 270 organismes de services aux enfants et autres institutions semblables, pour les aider à assumer chaque mois le coût des soins d'environ 48 000 enfants.

Les versements mensuels d'allocations spéciales pour enfants sont calculés à un taux uniforme par enfant. Ce taux est égal à la somme des montants de base non réduits de la PFCE et du SPNE à verser pour un seul enfant. En 1998-1999, les versements mensuels d'allocations spéciales pour enfants représentaient tout juste plus de 135 \$ par enfant. Les sommes versées chaque mois à l'ensemble des organismes de services aux enfants ont été de 6,5 millions de dollars en moyenne.

## Autres programmes de prestations administrés par Revenu Canada

Nous administrons plusieurs programmes de prestations pour le compte des provinces et des territoires. Nous versons ainsi près de 550 millions de dollars par année en aide provinciale ou territoriale à plus de 600 000 familles à faible revenu. Pour cela, nous utilisons les systèmes et l'information concernant les clients des programmes fédéraux de la PFCE et du crédit pour la TPS/TVH.

Le tableau à la page suivante fournit des renseignements généraux concernant les programmes provinciaux et territoriaux que nous avons administrés au cours de l'année de prestations 1998-1999.



Revenu inférieur à 25 921 \$	1997-1998	1998-1999	1999-2000 (prévisions)
Nombre de clients	1,4 million	1,4 million	1,4 million
Dollars versés	3,1 milliards	3,6 milliards	4 milliards

Les augmentations récentes visaient les familles à faible revenu.

famille.

versements mensuels moyens sont de 90 \$ par enfant et de 165 \$ par peut recevoir plus de 150 \$ par mois pour un enfant d'âge préscolaire. Les familial augmente. Une famille dont le revenu est de moins de 21 000 \$ 2,9 millions de familles. Ces prestations diminuent à mesure que le revenu environ 480 millions de dollars en PFCE (dont 86 millions en SPNE) à Durant l'année de prestations 1998-1999, nous avons versé tous les mois

apportée aux familles canadiennes par l'intermédiaire de la PFCE. Les budgets fédéraux suivants ont continué d'accroître l'aide financière des ressources d'aide sociale dans des programmes destinés aux enfants. provinces, des territoires et des Premières Nations qui visent à réinvestir nationale pour enfants (SPNE). Ce supplément est lié aux programmes des 850 millions de dollars à la PFE et a créé le supplément de la prestation Durant la première phase de la PNE, le gouvernement fédéral a ajouté

territoires.

partenariat permanent entre le gouvernement du Canada et les provinces et est un élément important de la prestation nationale pour enfants (PNE), un est devenue la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE). La PFCE a augmenté en juillet 1998, lorsque la prestation fiscale pour enfants (PFE) L'aide apportée par le gouvernement fédéral aux familles ayant des enfants

## Aide fédérale accrue à l'égard des enfants

Nous invitons les parents, quels que soient leurs revenus, à inscrire leurs enfants au programme. Si leurs revenus diminuent assez ou que le programme change, ils recevront alors automatiquement des prestations.

La prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) est un versement mensuel non imposable fait aux familles ayant des enfants de moins de 18 ans. Elle est versée au principal soutien (le plus souvent la mère), c.-à-d. à la personne principalement responsable des soins et de l'éducation d'un enfant. Pour commencer à recevoir des prestations pour un enfant, il faut remplir une demande de PFCE. À cette fin, nous distribuons des trousseaux de demande aux nouvelles mères, par l'intermédiaire des hôpitaux. Nos bureaux des services fiscaux et notre programme de bénévoles fournissent également des formulaires de demande et peuvent aider les clients à les remplir.

Lorsqu'un enfant est inscrit aux fins de la PFCE, nous calculons le montant à verser d'après le revenu familial net indiqué dans les déclarations de revenus et de prestations de l'année précédente. Si le demandeur est marié (y compris les conjoints de fait), son conjoint doit aussi avoir produit sa déclaration. Puisque nous réévaluons l'admissibilité chaque année en juillet, le principal soutien et son conjoint doivent tous deux produire chaque année leurs déclarations pour continuer de recevoir les prestations. Le montant reçu dépend du nombre d'enfants et de leur âge, et diminue à mesure que le revenu augmente. Le tableau ci-dessous indique les plafonds approximatifs en deça desquels une famille recevrait probablement une prestation à compter de juillet 1999. Le **revenu familial** est le revenu net du principal soutien, plus (s'il y a lieu) le revenu net de son conjoint.

Tableau des montants pour la PFCE – juillet 1999 *		
Nombre d'enfants	Prestation maximale pour l'année** (quand le revenu est inférieur à 20 921 \$)	Plafond approximatif du revenu pour recevoir une prestation
1	1 805 \$	66 700 \$
2	3 410 \$	66 700 \$
3	5 015 \$	88 600 \$
4	6 620 \$	110 500 \$
5 ou plus	Ajouter 1 605 \$ pour chaque enfant de plus	Ajouter 21 900 \$ pour chaque enfant de plus
* Le tableau varie pour les résidents de l'Alberta en fonction des écarts entre les montants de la prestation de base. ** Ajouter 213 \$ pour chaque enfant de moins de sept ans, sauf si des frais de garde d'enfants ont été déduits pour l'année.		

Crédit pour la TPS/TVH versé							
Milliers de bénéficiaires				Millions de dollars reçus			
1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Revenu familial inférieur à 25 001 \$	4 348	4 293	4 366	1 268	1 269	1 502	7 208
Moins de 65 ans							
Sans enfant	1 255	1 241	1 444	1 268	1 269	1 502	7 208
Avec enfants	1 370	1 432	1 444	1 502	1 444	1 502	7 208
Total - moins de 25 001 \$	6 973	6 966	7 079	6 973	6 966	7 079	7 208
Milliers de bénéficiaires				Millions de dollars reçus			
1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Revenu familial inférieur à 25 001 \$	771	790	803	839	589	322	1 750
Moins de 65 ans							
Sans enfant	608	595	591	589	322	1 750	1 750
Avec enfants	254	297	308	322	308	322	1 750
Total - moins de 25 001 \$	1 633	1 682	1 702	1 633	1 682	1 702	1 750
Millions de dollars reçus				Millions de dollars reçus			
1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Revenu familial inférieur à 25 001 \$	1 168	1 161	1 178	1 201	718	473	2 392
Moins de 65 ans							
Sans enfant	715	707	721	718	473	2 392	2 392
Avec enfants	428	450	454	473	454	473	2 392
Total - moins de 25 001 \$	2 311	2 318	2 353	2 311	2 318	2 353	2 392
Millions de dollars reçus				Millions de dollars reçus			
1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Revenu familial de plus de 25 000 \$	151	154	156	162	193	69	424
Moins de 65 ans							
Sans enfant	201	195	194	193	69	424	424
Avec enfants	56	64	66	69	66	424	424
Total - plus de 25 000 \$	408	413	416	408	413	416	424

Le crédit est normalement émis à neuf millions de bénéficiaires en quatre versements trimestriels, en juillet, octobre, janvier et avril.

Le tableau suivant présente, pour les dernières années, des statistiques ventilées selon l'âge et la catégorie de revenu des bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH :

fiscaux et un bon nombre de brochures et d'autres publications. Pour en savoir plus sur ces services, reportez-vous à la fin de ce rapport.

## Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)

Nous version le crédit pour la TPS/TVH aux particuliers qui ont un revenu faible ou modeste, afin de compenser la TPS/TVH qu'ils paient. Dans le cas des couples mariés (y compris ceux qui vivent en union de fait), l'un des conjoints doit faire la demande pour les deux. Le crédit est calculé d'après le nombre de personnes et d'enfants dans la famille, et il diminue lorsque le revenu atteint un certain plafond.

À Terre-Neuve, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, la taxe de vente provinciale a été harmonisée avec la TPS, ce qui a donné la TVH. Toutefois, le crédit pour la TPS/TVH est calculé de la même façon dans toutes les provinces et territoires, qu'il y ait ou non une TVH.

Nous indiquons ci-dessous les plafonds du revenu familial en déga desquels un particulier recevra probablement un crédit. Le **revenu familial** est le total du revenu net du demandeur et de son conjoint, s'il en a un.

Nombre d'enfants	Crédit annuel maximal	Plafond du revenu familial
0	Non marié – 304 \$ Marié – 398 \$	Non marié – 32 000 \$ Marié – 34 000 \$
1	503 \$	36 000 \$
2	608 \$	38 100 \$
3	713 \$	40 200 \$
4	818 \$	42 300 \$
5 ou plus	Ajouter 105 \$ pour chaque enfant de plus	Ajouter 2 100 \$ pour chaque enfant de plus

Les clients doivent remplir chaque année la section réservée à la demande du crédit pour la TPS/TVH, dans leur déclaration de revenus et de prestations. Les parents demandent un crédit pour la TPS/TVH à l'égard de leurs enfants à charge âgés de moins de 19 ans. Les clients qui sont âgés d'au moins 19 ans, qui ont un conjoint ou qui sont père ou mère doivent, pour demander le crédit, produire leur propre déclaration et y remplir la section appropriée.



# Programmes de prestations administrés par Revenu Canada

Revenu Canada utilise l'information, l'infrastructure et la technologie nécessaires pour traiter, calculer et émettre de forts volumes de versements liés au revenu. Nos objectifs sont de faire en sorte que toute personne qui a droit à une aide reçoive au moment opportun exactement son dû, sache d'où vient le versement et pourquoi, puisse compter recevoir nos versements aux dates prévues et soit justifiée de croire que nous ferons tout le nécessaire pour verser à chacun son dû.

Nos deux grands programmes de prestations, qui sont aussi les mieux connus, sont la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Durant l'année de prestations 1998-1999 (de juillet 1998 à juin 1999), nous avons émis presque 69 millions de versements en crédit pour la TPS/TVH et en PFCE.

Afin de pouvoir offrir ces programmes, nous avons créé des systèmes principaux solides et souples qui nous permettent de résoudre les difficultés nouvelles rapidement, efficacement et à un coût raisonnable. De plus, nous avons utilisé ces systèmes pour offrir de nouveaux programmes de prestations pour le compte de nos partenaires provinciaux et territoriaux. Lors du lancement de ces programmes, les clients qui y avaient droit ont reçu des prestations plus élevées sans avoir à présenter de demande. Cela a aidé à garantir qu'ils reçoivent la totalité de leur dû sans formalité administrative de plus à remplir.

Puisque les demandeurs de la PFCE sont automatiquement inscrits — s'ils y sont admissibles — aux autres programmes provinciaux et territoriaux que nous administrons, les modifications à apporter au dossier d'un client dont la situation a changé sont traitées une seule fois pour tous les programmes. Cela évite la répétition des efforts et des coûts qui aurait lieu si la province ou le territoire administrait ces programmes.

Certains mois, les prestations fédérales, provinciales et territoriales que nous versons peuvent atteindre 1,25 milliard de dollars. En plus de ces versements, nous offrons toute une gamme de services à la clientèle, notamment un numéro sans frais permettant d'obtenir rapidement de l'aide téléphonique, un site Internet, la possibilité de consulter des employés compétents dans nos centres fiscaux et nos bureaux des services

À titre de ministre du Revenu national, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport des programmes de prestations* pour l'année de prestations 1998-1999.

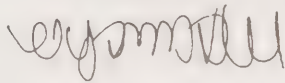
Je suis fier du rôle de premier plan que joue l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) dans la vie quotidienne de millions de Canadiens. Depuis 1990, nous avons versé près de 56 milliards de dollars en prestations fédérales et, à l'heure actuelle, l'Agence verse des prestations à plus de la moitié des ménages canadiens.

Nos systèmes automatisés assurent un service efficace, fiable et accessible à tous les bénéficiaires de prestations. Pendant l'année de prestations 1998-1999, l'Agence a versé 5,7 milliards de dollars à 3,2 millions de bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants, et plus de 2,8 milliards de dollars à 9 millions de bénéficiaires du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée.

Ces dernières années, un des aspects importants de notre rôle a consisté à collaborer avec les provinces, les territoires et les ministères fédéraux pour élaborer et mettre en oeuvre les premières étapes du programme de la prestation nationale pour enfants (PNE). Le gouvernement du Canada contribue à la PNE au moyen du programme de la prestation fiscale canadienne pour enfants, dont le budget avait augmenté de 850 millions de dollars en juillet 1998.

Nous avons formé de solides partenariats avec les provinces et les territoires en vue d'administrer de nouveaux programmes de prestations pour leur compte, et ce, en mettant à profit notre système de traitement et notre service de versement des prestations, qui sont des plus efficaces. En octobre 1998, nous administrions au total sept programmes de prestations provinciaux ou territoriaux, et quatre autres s'y ajouteront pour la prochaine année de prestations.

À titre de nouvelle Agence des douanes et du revenu du Canada, nous continuerons à offrir nos services aux ministères fédéraux et aux autres paliers de gouvernement, et nous chercherons toujours à mieux servir les familles canadiennes.



Martin Cauchon



4	Programmes de prestations administrés par Revenu Canada .....
5	Credit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) .....
7	Prestation fiscale canadienne pour enfants .....
8	Aide fédérale accrue à l'égard des enfants .....
9	Allocations spéciales pour enfants .....
9	Autres programmes de prestations administrés par Revenu Canada .....
10	Credit d'impôt pour personnes handicapées .....
12	Réalisations de l'année de prestations 1998-1999 .....
12	Versements émis à temps sans dépasser le budget .....
13	Nouveaux programmes lancés .....
13	Intégrité accrue des programmes .....
14	Plus grande équité .....
14	Service à nos partenaires .....
15	Principaux défis à relever dans les prochaines années .....
15	Information complète et exacte .....
15	Améliorations administratives pour la prestation fiscale canadienne pour enfants .....
16	Refonte du crédit pour la TPS/TVH .....
16	Pour obtenir plus de renseignements .....



Le 1<sup>er</sup> novembre 1999, Revenu Canada est  
devenu l'Agence des douanes  
et du revenu du Canada.



Pensez à recycler!

Imprimé au Canada



Agence des douanes  
et du revenu du Canada

Revenu  
Canada

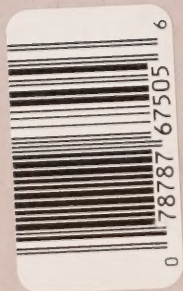
Canada Customs  
and Revenue Agency  
Canada

Canada

# Rapport des programmes de prestations

Année de prestations 1998-1999





Oxford  
100%  
MADE IN U.S.A.